



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# DIGITALISAATION TASO KUNTASEKTORILLA

Case Varkauden kaupunki

TEKIJÄT: Minna Laihonen  
Vilma Kuitunen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Vilma Kuitunen ja Minna Laihonen	
Työn nimi Digitalisaation taso kuntasektorilla - Case Varkauden kaupunki	
Päiväys 29.05.2017	Sivumäärä/Liitteet 34 + 7
Ohjaaja(t) Jorma Korhonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Varkauden kaupunki	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Varkauden kaupunki. Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tavoitteena on selvittää Varkauden kaupungin digitalisaation tasoa kuntalaisten näkökulmasta sekä verrata sitä Porin ja Vaasan kaupungin digitalisaation tasoon. Tutkimuksessa on huomioitu myös kuntaliiton näkemystä ja yleisiä ohejita kuntien digitalisaatioon liittyen.</p> <p>Teoriaosuus on jaettu kahteen päälukuun. Ensimmäisessä teoriaosassa käsitellään digitalisaatiota ilmiönä sekä digitalisaation kehittymistä ajan saatossa. Teoriaosan toisessa osassa käsitellään digitalisaation toteutumista käytännössä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosa muodostuu kuntalaisille tehdystä kyselystä ja kaupunkien välisestä vertailusta. Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä kvantitatiivista, että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.</p> <p>Opinnäytetyössä tuodaan esille kuntalaisten kokemuksia kaupungin nykyisistä sähköisistä palveluista, sekä kehitysehdotuksia digitaalisten palveluiden kehittämistä varten.</p> <p>Tutkimuksen lopussa on käsitelty tutkimuksen tuloksia ja niistä on tehty yhteenveto. Tutkimuksen avulla löydettiin useita kehityskohteita ja saatiin toimeksiantajalle työkaluja Varkauden kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämiseen.</p> <p>Liitteistä löytyy kaupunkilaisten, sekä kaupunkien antamat tarkat vastaukset.</p>	
Avainsanat Digitalisaatio, sähköinen asiointi, palvelu, julkinen sektori	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author(s) Vilma Kuitunen and Minna Laihonon			
Title of Thesis The state of digitalization in public sector – case the city of Varkaus			
Date	29.05.2017	Pages/Appendices	45 + 7
Supervisor(s) Jorma Korhonen			
Client Organisation /Partners The city of Varkaus			
<p>Abstract</p> <p>The client of this thesis is the city of Varkaus. The purpose of this thesis is to examine the state of e-services in Varkaus from citizen's perspective and to compare the situation with Pori and Vaasa. In the study, we have also interviewed Kuntaliitto to find out their view and instructions concerning digitalization in Finland.</p> <p>The theoretical part is divided in two main chapters. In the first one, we have covered digitalization as a phenomenon and the evolution of digitalization. In the second chapter, we have discussed how digitalization is realized in practice.</p> <p>The study part consists of the interview of the citizen of Varkaus and the comparison between the cities. We used both quantitative and qualitative research methods.</p> <p>In this thesis, we bring up citizen's experience of e-services and developing ideas the citizen have given to improve Varkaus'e-services.</p> <p>In the end of this thesis, we have discussed research results and written a summary of them. Through the study, we found several development areas and got tools for the city of Varkaus to improve the city's e-services.</p> <p>From attachments, you can find exact answers of the citizen's of Varkaus and the cities of Pori, Vaasa and Varkaus.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Digitalization, e-services, service, public sector</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	6
2	PALVELUJEN KEHITTYMINEN JA DIGITALISAATIO.....	7
2.1	Käsitteet.....	7
2.2	Digitalisaatio.....	9
2.3	Digitalisaation johtaminen .....	10
2.4	Digitalisaatio julkisella sektorilla .....	11
3	DIGITALISAATION TOTEUTUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ .....	14
3.1	Digitalisaatio mahdollistajana .....	14
3.2	Digitalisaation tuomat haasteet.....	15
3.3	Digitalisaatio asiakkaan näkökulmasta .....	16
3.3.1	Persoonallisuudet .....	16
3.3.2	Digitaalisten palvelujen saatavuus .....	16
3.3.3	Asiakaskokemus.....	17
4	TUTKIMUS.....	19
4.1	Toimeksiantajan esittely .....	19
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	20
4.2.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	20
4.2.2	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	21
4.2.3	Tutkimusmenetelmien käyttö .....	21
4.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	22
4.3.1	Kvantitatiivinen tutkimus .....	22
4.3.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	22
4.4	Tutkimuksen lähtökohta .....	23
4.5	Tutkimuksen tavoitteet.....	23
4.6	Kyselytutkimus .....	23
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	24
5.1	Kaupunkilaisille tehty kysely .....	24
5.1.1	Monivalintakysymykset .....	24
5.1.2	Avoimet kysymykset.....	32
5.1.3	Iän vaikutus.....	33
5.1.4	Käyttötiheyden vaikutus .....	36

5.2	Kaupungeille tehty kysely .....	37
5.2.1	Digitalisaation merkitys Porin, Vaasan ja Varkauden kaupungeissa .....	37
5.2.2	Kaupunkien tarjoamat sähköiset palvelut ja niiden käyttö .....	38
5.2.3	Kaupunkien digitalisaation tulevaisuudennäkymät .....	39
5.3	Kuntaliitolle tehty kysely .....	39
5.3.1	Kuntaliiton näkemys Suomen kuntien digitalisaation tasosta .....	39
5.3.2	Kuntaliiton ohjeistus kuntien digitalisaatiossa .....	39
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	41
6.1	Johtopäätökset .....	41
6.2	Pohdinta .....	42
7	LÄHTEET .....	44
	LIITE 1: AVOIMET VASTAUKSET KAUPUNGIN PALVELUISTA, JOITA VASTAAJAT KÄYTTÄVÄT .....	47
	LIITE 2: MITKÄ PALVELUT OLIVAT VASTAAJIEN MIELESTÄ ERITYISEN TOIMIVIA.....	48
	LIITE 3: MITÄ PALVELUITA VASTAAJAT KEHITTÄISIVÄT JA MITEN .....	50
	LIITE 4: MIKÄ SAISI VASTAAJAT SIIRTYMÄÄN SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN.....	52
8	LIITE 5: MITÄ KAUPUNKILAISET TOIVOVAT VARKAUDEN VERKKOSIVUJEN UUDISTAMISESSA HUOMIOITAVAN .....	54
9	LIITE 6: KYSELY .....	56
	LIITE 7.....	60

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Varkauden kaupunki ja aiheena Varkauden kaupungin sähköisten palvelujen taso. Aihe tuli matkailun lehtori Pauli Verhelältä. Aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden takia: digitalisaatio on nykypäivää kaikilla aloilla, myös matkailualalla. Itsellämme ei ollut aiheeseen liittyen syvempää ymmärrystä, joten koimme voivamme oppia uutta opinnäytetyön myötä. Opinnäytetyön kautta saadusta tietotaidosta on hyötyä myös työelämässä. Restonomiopintojen aikana olemme olleet mukana useissa yrityksille tehtävissä projekteissa, joten kaupungille tehtävä tutkimus vaikutti erilaiselta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuntalaisten näkemys Varkauden kaupungin sähköisten palvelujen tasosta. Kuntalaisilta haluttiin saada myös kehitysehdotuksia asiakaslähtöisyyden korostamiseksi. Opinnäytetyö oli kvantitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin sähköisenä kyselynä. Kyselytutkimuksen lisäksi opinnäytetyössä on tehty vertailua Varkauden, Porin ja Vaasan kaupunkien sähköisten palvelujen tasosta. Vertailuosiointiin on pyydetty myös kuntaliiton kanta Suomen kaupunkien sähköisten palvelujen tasosta ja mahdollisesta ohjeistuksesta.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta: teoria- ja tutkimusosioista. Opinnäytetyön alussa käydään läpi tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja esitellään toimeksiantaja sekä tutkimusongelma ja -menetelmä.

Varsinaisen teoriaosion alussa käsitellään digitalisaatiota Suomen tasolla, sekä pienemmässä mittakaavassa Varkauden tasolla. Tämän jälkeen käsitellään digitalisaation mukanaan tuomia mahdollisuuksia sekä haasteita.

Tutkimusosan alussa käydään läpi tutkimuksen lähtökohta ja tavoitteet, mistä siirrytään suoraan kyselytutkimukseen. Seuraavana on esitelty tutkimustulokset, jotka on sen jälkeen analysoitu. Analysoinnin jälkeen on käsitelty tutkimuksen luotettavuutta. Tämän jälkeen vertaillaan Varkauden kaupungin sähköisten palvelujen tasoa Porin ja Vaasan kaupunkien sähköisten palvelujen tasoon, sekä esitellään kuntaliiton näkemystä julkisen sektorin digitalisoitumisesta. Opinnäytetyön lopussa on tutkimuksen johtopäätökset.

Pohjois-Savo ilmoittautui digikuntakokeiluun vuonna 2016 teemalla Digisavo – digitalisaatio savolaisittain ymmärrettynä. Kokeilu keskittyy Pohjois-Savon osalta uusien älykkäiden palvelujen tarkasteluun, sähköisten palvelujen käytettävyyden lisäämiseen, sekä sähköisten palvelujen ja elinympäristöön liittyvän matalan kynnyksen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. (Savon Sanomat, 2016)

Suomessa on käynnissä 6Aika-ohjelma, jossa on mukana kuusi Suomen väestöluvultaan suurinta kuntaa (Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu ja Turku), eli niin sanotut kuutoskaupungit. Hankeen rahoituksesta vastaavat muun muassa Euroopan aluekehitysrahasto (EAKR), kuutoskaupungit, sekä Suomen valtio. 6Aika-ohjelman tarkoituksena on vahvistaa Suomen kilpailukykyä ja edistää avoimia toimintamalleja. Ohjelmassa on käynnissä kolme kärkihanketta (avoimet innovaatioalustat, avoin data ja rajapinnat, avoin osallisuus ja asiakkuus), sekä useita pilotti- ja kokeiluhankkeita. (6Aika)

## 2 PALVELUJEN KEHITTYMINEN JA DIGITALISAATIO

### 2.1 Käsitteet

**Digitalisaatiolle** ei ole olemassa tarkkaa määritelmää. Yleisesti ajatellen ”digitalisaatio on toimintatapojen ja prosessien uudistamista täysimääräisesti tieto- ja viestintätekniikan erilaisia mahdollisuuksia hyödyntäen” (Rantanen 2017).

**Palvelujen digitalisointi** sen sijaan tarkoittaa palveluiden siirtymistä sähköisiin kanaviin. Palvelujen digitalisaation myötä palvelut eivät ole sidottuna aikaan tai paikkaan. Palvelujen digitalisoituminen on johtanut siihen, että asiakas toimii palvelutilanteessa itsenäisesti, eikä fyysistä kanssakäymistä asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä välttämättä tapahdu lainkaan. (Rantanen 2017)

Julkisten palveluiden digitalisointia ohjaavat valtiovarainministeriön yhdeksän **digitalisoinnin periaatetta**, jotka toimivat kaikkialla julkishallinnossa. Sipilän hallinnon yksi kärkihankkeista on julkisten palveluiden digitalisointi, jonka pohjaksi yhdeksän periaatetta on luotu. (Valtiovarainministeriö S.A.)



Kuvio 1. Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta. (Valtiovarainministeriö S.A.)

Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta ovat:

- Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
- Poistamme turhan asioinnin
- Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
- Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
- Palvelemme myös häiriötilanteissa
- Pyydämme uutta tietoa vain kerran
- Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
- Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
- Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

**Digitaalinen transformaatio** on trendisana, joka merkitsee ihmisille eri asioita. Yleisesti termillä tarkoitetaan kuitenkin organisaatioissa tapahtuvaa digitalisoitumista. (Savolainen ja Lehmuskoski 2017) Digitalisoitumisen myötä organisaatiot muuttuvat tehokkaammiksi ja muuntautumiskykyisemmiksi.) Digitaaliseen transformatioon kuuluu johdon uudistaminen, suunnitelman rakentaminen ja kyky ottaa uusia asioita vastaan, eli olla valmis muutokselle. (Rowels ja Brown 2017)

”Digitalisaatio-ohjelman **hallintamalli** kuvaa, miten hankkeen kehittämissuunnitelmaa ylläpidetään, digitalisaatiotyötä johdetaan ja miten tehtyjä digitalisaatiolinjauksia hyödynnetään, noudatetaan ja tarvittaessa muutetaan kytkettynä normaaliin kehittämistoimintaan.” (Varkauden kaupunki 2016)

**Kokonaisarkkitehtuuri** on menetelmä, jota Varkauden kaupunki käyttää julkisten palveluiden digitalisoinnissa (Varkauden kaupunki, 2016). Menetelmällä tarkoitetaan organisaation kokonaisvaltaista kehittämistä ja yksittäisten osa-alueiden hallintaa. Menetelmän keskiössä on organisaation yksiköiden väliset suhteet ja niiden toimivuus. Kokonaisarkkitehtuuria voidaan toteuttaa täsmällisen strategian avulla. Kokonaisarkkitehtuurin osia ovat nykytilan selvittäminen, tavoitetilan selvittäminen sekä kehittämispolun luominen. (Valtiovarainministeriö S.A.)

**Kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPa)** on valtiotasoinen ohjelma, jonka avulla pyritään luomaan yhteinen sähköinen palveluväylä (Valtiovarainministeriö S.A.)”KaPA kehittää kuntien ja kunta-laisten sähköistä toimintaa avustavia ratkaisuja ja tukee kuntia palveluiden käyttöönotossa. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (**KaPA-laki**) on tullut voimaan 15.7.2016. Laissa säädetään julkisen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, niitä koskevista vaatimuksista, niiden tuottamiseen liittyvistä tehtävistä sekä tuottamiseen liittyvästä henkilö- ja muiden tietojen käsittelystä.” (Varkauden kaupunki 2016)

**Palvelulla** tarkoitetaan toimintaa, missä asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa tuotetaan asiakkaalle hyötyä. Palvelu on aineetonta eikä sitä voida varastoida. (Verhelä 2016) **Palvelutuote** on asiakkaan saama hyöty **palvelutilanteessa**.

**Julkiset palvelut**, eli peruspalvelut, ovat julkisen sektorin (valtion tai kunnan) tuottamia palveluita asukkailleen. Julkisia palveluita ovat esimerkiksi terveydenhuollon palvelut, kirjastot ja varhaiskasva-



tus. Julkiset palvelut voivat olla joko kunnan itsensä tuottamia, tai ulkopuolisen tahon tuottamia ostopalveluita. Valtiolla on velvollisuus tuottaa joitakin julkisia palveluita, kuten riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Näitä palveluita kutsutaan vähimmäispalveluiksi. (Minilex S.A.)

**Sähköiset palvelut** ovat aikaan ja paikkaan sitomattomia palveluita, jotka tuotetaan sähköisessä muodossa. Esimerkiksi sähköiset ajanvarauspalvelut, sekä sähköiset lomakkeet ovat sähköisiä palveluita. **Sähköinen asioiminen** (sähköisten palvelujen käyttäminen) on kustannustehokasta ja julkisella sektorilla palveluiden sähköistyminen on johtanut ajan ja rahan säästöön. (Valtiovarainministeriö S.A.)

**Itsepalvelu** tarkoittaa palvelua, jonka asiakas tuottaa itse ja missä asiakas ei ole suorassa kanssakäymisessä palvelun tarjoajan kanssa (Aarnikoivu 2005). Digitalisaation myötä myös osa julkisen sektorin palveluista muuttuu itsepalveluiksi.

**Asiakastyytyväisyys** on erittäin laaja käsite. Asiakastyytyväisyys on aina riippuvainen siitä, miten asiakas kokee hyvän palvelun, eikä yhdelle asiakkaalle hyvä palvelu välttämättä ole sitä toiselle. Organisaatio tai yritys ei pysty hallitsemaan asiakkaan arvomaailmaa, mutta erityisesti julkisen sektorin palveluissa on tärkeää pyrkiä tuottamaan mahdollisimman hyvää palvelua erilaisille ihmisille. (Kokkonen 2006)

**Open datalla** tarkoitetaan tiedon avoimuutta.

## 2.2 Digitalisaatio

Digitalisaatio sai syntynsä samaan aikaan kuin globalisaatio, ja ne ovat myös kehittyneet samanaikaisesti toisiaan ruokkien. Digitalisaatiossa ja globalisaatiossa ei nähdä kenttärajoja, vaan liiketoiminta on avointa kaikille. (Manninen, Brandt, Kallionpää ja Lepola 2015) Digitalisaatio ja globalisaatio kehittyvät kiihtyvällä vauhdilla. Sekä pienten, että suurten, kotimaisten ja globaalien yritysten on selviytyäkseen lähdettävä osaksi digitalisaatiota. Osa yrityksistä ajautuu digitalisaation mukaan tahdon sanelemansa, osa luontaisesti evoluution kautta ja osa ympäristön pakottamana. (Manninen ym. 2015)

Digitalisaatiota on verrattu sähkön ja höyryvoiman keksimiseen. Digitalisaation voidaan katsoa alkaneen 1970–1980-luvulla, kun tieto- ja viestintätekniikasta tuli arkipäivää kotitalouksissa. (Manninen ym. 2015) 1990-luvulla Suomesta tuli digitalisaation edelläkävijä. Kehitys näkyi ensimmäisenä pankkien ja teleoperaattorien toiminnassa. Nokian myötä Suomesta tuli maailman ”mobiilivallankumouksen etujoukko”. Suomi oli ensimmäinen maa, jossa tekstiviestit olivat 1990-luvun lopun nuorten yleisin yhteydenpitomuoto. (Turkki ja Siilasmaa 2009) 1990-luvun edelläkävijäasema kuitenkin menetettiin huonolla johtamisella. Tämä näkyy yhä tänäkin päivänä yritysten varovaisuutena, josta tulisi jo päästä eroon.

1990-luvun laman jälkeen kunnissa, kaupungeissa, korkeakouluissa ja muissa organisaatioissa alettiin kehittää omia tietoyhteiskuntaohjelmia. Yhteiset pelisäännöt puuttuivat ja kaikilla oli oma tapansa

nostaa juuri oma organisaatio globaalisti näkyville. ”Tietoutopian saavuttamiseksi valmisteltiin alueelliset tietoyhteiskuntastrategiat, käynnistettiin omat kehityshankkeet ja hankittiin omat järjestelmät sekä luotiin oma IT-arkkitehtuuri.” (Turkki ja Siilasmaa 2009) Suomessa käynnistettiin vuonna 1998 kaiken kaikkiaan 500 tietoyhteiskuntahanketta, joista yksi suurimpia oli väestörekisterikeskuksen sähköinen henkilökortti -hanke. Hanke oli myös yksi Euroopan suurimmista elektronisen tunnistautumisen projekteista. Hankkeet kuitenkin kuihtuivat yksitellen vuoteen 2003 mennessä. (Turkki ja Siilasmaa 2009)

Vuonna 2008 YK selvitti ja arvioi kansainvälisellä tasolla sitä, miten julkinen hallinto oli kyennyt kussakin maassa ”tarjoamaan kansalaisilleen tiedon ja perusinformaation ohella konkreettisia, kansalaisilleen vuorovaikutteisia palveluita sekä työkaluja” verkkopalveluissaan. Suomi sijoittui Hondurasin, Mongolian ja Filippiinien ohella sijalle 43. Verrokkimaina Viro sijoittui kahdeksanneksi ja Ruotsi yhdeksänneksi. Myös tämä selvitys kertoo karua totuutta siitä, miten Suomi on jäänyt digitalisaatiossa junaamaan paikoilleen. (Turkki ja Siilasmaa 2009) Esimerkiksi Viroon digitalisaatio rantautui huomattavasti myöhemmin kuin Suomeen. Viron etuna on kuitenkin se, ettei vanhoja digitaalisia rakenteita ole olemassa. Kun Suomessa on jääty haikailemaan vanhojen innovaatioiden perään, Virossa on siirrytty suoraan nykyaikaiseen digitalisaatioon.

Vaikka Suomen tilanne vuonna 2008 näytti toivottomalta, tilanne on kehittynyt huomattavasti vajaassa kymmenessä vuodessa. Suomen reagointi digitalisaatioon tapahtui myöhään muihin maihin verrattuna, mutta digitalisaation tärkeyden ymmärtämisen myötä Suomi sijoittui digibarometri 2016 – vertailussa digitalisaation kärkimaaksi. Selvityksessä oli mukana 22 maata mukaan lukien muut Pohjoismaat. Barometrissä verrattiin maiden edellytyksiä, käyttöä ja vaikutuksia kolmella pääsektorilla, joita olivat yritykset, kansalaiset ja julkinen sektori. Barometrin mukaan Suomella on maailman parhaat mahdollisuudet hyödyntää digitalisaatiota ja muuttaa vanhoja toimintatapojaan. Vaikka Suomi onkin viimeisimpien tutkimuksien valossa kärkisijalla digitalisaatiossa, vasta tulevaisuudessa nähdään, osaataanko Suomessa tehostaa digitaalisten innovaatioiden käyttöönottoa ja jatkaa muutoksen tiellä. (Kaupan liitto, Liikenne- ja viestintäministeriö, Tekes, Teknologiateollisuus ja Verkkoteollisuus 2016)

### 2.3 Digitalisaation johtaminen

Tilanteen tasalla oleva johtaja osaa tarvittaessa reagoida ja tehdä muutoksia alkuperäisiin suunnitelmiin. Toisaalta johtajan on myös osattava arvioida onko muutos tarpeellinen, vai pitäisikö alkuperäisessä suunnitelmassa pitäytyä. Mikäli muutos koetaan tarpeelliseksi, on harkittava tuleeko muutos tehdä kokonaisvaltaisesti, vai riittääkö vain yhden osa-alueen muuttaminen. Muutosten ajoittaminen ja resurssien käyttäminen ovat kriittisessä osassa digitalisaation johtamisessa – samoin innovatiiviset ajattelijat ja uudistuksen kannattajat. Päivittäiset pienet muutokset johtavat ajan saatossa kokonaisvaltaiseen rakenteelliseen muutokseen. Uudistuksia on mahdotonta tehdä päivissä tai viikoissa. Hyvän johtajan on tiedostettava omat vahvuutensa ja keskityttävä kehittämään niitä entisestään. (Manninen ym. 2015) Kulttuurit, kuten myös organisaatiot, perustuvat arvoille, käyttäytymistavoille sekä normeille. Jotta organisaatioiden muutos olisi mahdollista, on kulttuurien ensin uudistuttava. (Rowles ja Brown 2017)

”Digitalisaation lupauksen lunastamisen 10 teesiä:

- Valitse polku ja etene sitä pitkin
- Etsi suurta, tee sitä mikä on tänään mahdollista
- Tee muutokselle tilaa
- Älä pelkää virheitä
- Valitse arvopositiosi ja usko siihen
- Verkostoidu parhaiden kanssa
- Keskustele haasteista
- Johda muutosta
- Varmista turvallisuus
- Pidä digitalisaatio toiminnan ytimessä”

(Manninen ym. 2015)

Tulevaisuudessa työntekijän ulkoisen olemuksen ja kanssakäymisen roolit pienentyvät. Tärkeintä on se, että on kykenevä käyttämään uusia teknologioita ja ymmärtämään niitä. (Manninen ym. 2015)

Ennakkoluuloton asenne ja rohkeus ovat avainasemassa digitaalisessa muutoksessa: muutoksia on tehtävä, vaikka lopullinen päämäärä ei olisi täysin selvä. Muutoksen tekemättä jättäminen sekä vanhoille urille jämähtäminen on kohtalokasta. On tärkeää kyetä lukemaan muutoksen tiekarttaa ja ohjata henkilökuntaa digitaalisessa muutoksessa. Nopeat suunnanmuutokset ovat arkipäivää ja niihin on varauduttava. Johtajien on varmistettava, että kaikki ovat ymmärtäneet muutoksen tarkeyden ja ovat valmiita sitoutumaan niihin. Ihmiset, asenteet ja toimintatavat ovat avainasemassa digitaalisessa muutoksessa. Johtajan itsensä on myös kyettävä näkemään muutokset positiivisena asiana ja näytettävä esimerkkiä muille oman toimintansa kautta. Digitalisaatioon siirryttäessä johtaminen on nähtävä muutostoiminnan näkökulmasta, eli kuinka muutosta käytännössä johdetaan ja toteutetaan käytännössä. (Savolainen ja Lehmuskoski 2017)

Johdon kannalta digitalisaatio hankaloittaa työn arvoittamista. Kun ennen palkka maksettiin työtuntien mukaan, uudet toimintatavat ovat muuttaneet työntekoa niin, ettei työ ole enää sidottuna aikaan tai paikkaan. Palkan määrä perustuukin tulevaisuudessa enemmän työn tulokseen, kuin määrään. Esi- miehen on nykyistä enemmän luotettava siihen, että työntekijä tekee työnsä, oli hän sitten missä hyvänsä. (Manninen ym. 2015)

## 2.4 Digitalisaatio julkisella sektorilla

Virossa ja Tanskassa aika ja paikka ovat jo pitkään olleet merkityksettömiä. Toisin on Suomessa, missä kansalaiset ovat edelleen paikkakunta-kohtaisten, rinnakkaisten, ja jopa päällekkäisten tietohallinnan järjestelmien varassa. Esimerkiksi Virossa lähes kaikilla kansalaisilla on käytössään sähköinen henkilöllisyyskortti, jonka avulla kansalaiset voivat muun muassa äänestää, sekä käyttää tunnistautumisvälineenä paikallisessa KELA:ssa ja verkkopankissa. Tanskassa taas on perustettu digitalisaation iskuryhmä, joka toimii valtiovarainministeriön alaisuudessa. Iskuryhmä on valtuutettu toteuttamaan digitalisaation vaatimat hankkeet. (Turkki ja Siilasmaa 2009)

Mikäli Suomessa halutaan palata digitalisaation kärkeen, kansalaiset, eli asiakkaat on asetettava keskiön digitaalista muutosta toteutettaessa. Uusia rakenteita muodostettaessa kaikki vanhat toimintatavat ja järjestelmät on kyseenalaistettava. Palveluja digitalisoitaessa on oltava kriittinen sen suhteen, mitkä palvelut on kannattavaa muuttaa sähköiseen muotoon. Mikäli palvelut eivät ole olleet toimivia analogisessa muodossa, eivät ne tule digitaalisessa muodossakaan toimimaan. (Turkki ja Siilasmaa 2009)

Digitalisaation myötä kunnat eivät kykene itsenäisesti tuottamaan kaikkia palveluitaan, vaan kunnille jää pelkkä järjestämisvastuu. Julkinen hallinto tulee tiukentumaan, ja ohjaamaan kuntia nykyistä vahvemmin. Julkinen sektori tulee olemaan tietoyhteiskunnan keskiössä. Sillä on käsissään tietoyhteiskunnan toiminnalle välttämätön tieto ja data. Kun yhteiset rakenteet on luotu, siirrytään takaisin sähköisten palvelujen hajautettuun kehittämiseen. Digitalisaatioon siirryttäessä alkuinvestointi on suuri, mutta pitkällä aikavälillä kulut pienenevät huomattavasti. (Turkki ja Siilasmaa 2009)

Suomessa julkisen sektorin avoimuus on kaukana toivotusta. Esimerkiksi USA:ssa open data on todellisuutta, ja tieto kaikkien kansalaisten saatavilla. Julkisen sektorin avoimen datan tarkoituksena ei ole hyötyä siitä rahallisesti, vaan edistää demokratiaa ja läpinäkyvyyttä. Tähän myös Suomessa tulisi pyrkiä, sillä Suomessa tiedolla tavoitellaan rahallista voittoa kansalaisten tiedonsaannin sijaan. Open data ei ole tuottoisaa toimintaa. Kun tieto on kerran jaettu julkisesti, sillä ei voi enää tehdä tuottoa. Tämän vuoksi valtion tulisi tehdä tietoisia ratkaisuja kannustaakseen tiedon avaamista. (Manninen ym. 2015)

Vaikka olisi kaikkien hyöty, että tieto olisi avointa, Suomen lainsäädäntö ohjaa julkista sektoria toimimaan vanhan kaavan mukaan. Maksuperustelain vuoksi julkisen sektorin ei ole kannattavaa jakaa tietoa ilmaiseksi, vaan se myy tietoa, ja näin ollen kerää itselleen varoja. Vaikka tiedot on kerätty pääosin verovaroin, Suomen laki antaa kerätyille tiedoille tekijänoikeudet, mikä oikeuttaa valtion saamaan tiedoista maksun. Vanhanaikaisten lakien vallitessa esimerkiksi USA:n mallin mukainen kaikille kansalaisille avoin open data ei ole Suomessa kannattavaa. Julkinen sektori on perustellut maksua sillä, että myös yksityisen sektorin toimijat keräävät ja myyvät samankaltaista tietoa. (Turkki ja Siilasmaa 2009)

Suomessa toteutettujen tietoyhteiskuntahankkeiden ongelmana on ollut myös se, että hankkeet on toteutettu yksin, ilman tietoa muiden toimijoiden hankkeista. Valtakunnallisen ohjauksen puuttuessa hankkeiden päämäärät eivät ole toteutuneet, ja näin ollen hankkeiden lopputuloksena on saattanut olla pelkkiä merkityksettömiä raportteja arkistoitavaksi. Rahaa on kulunut hukkaan siksi, että usealla toimijalla on ollut päällekkäisiä hankkeita, eikä tuloksia ole koskaan yhdistetty. (Turkki ja Siilasmaa 2009) Myös tästä näkökulmasta johtuen datan avoimuus on erittäin tärkeää. Yhteisiä tietovarantoja luotaessa vaatimuksena kuitenkin on, että kaikki osapuolet avaavat ainakin joitain omia tietojaan toisten käyttöön. Avoimuuden tulee koskea kaikkia riippumatta siitä kuka tietoa haluaa saada, eli avoimuuden tulee olla todellista ja julkishallinnon toiminnan läpinäkyvää.

Julkisen sektorin digitaalisessa muutoksessa on otettava huomioon myös digitalisaation mukanaan tuomat innovaatiot. Näitä Suomessa ei ole osattu tähän asti juurikaan hyödyntää. Kansainvälisesti eri

maissa on otettu käyttöön useita digitalisaation mahdollistamia keksintöjä. Esimerkiksi Lontoon metrossa on RFID tekniikalla toimivat Oyster Cardit, joilla matkustajat voivat kirjata itsensä korttia heilauttamalla. Brasiliassa kehitys on tätäkin pidemmällä: tuhannet opiskelijat käyttävät koulussa paitaa, joka ilmoittaa vanhemmille tekstiviestin välityksellä, onko lapsi saapunut kouluun. RFID tekniikan myötä maailmalla on kehitelty ajatusta jopa siitä, että kaikilla kansalaisilla olisi esimerkiksi vaatteissaan tai peräti kehossaan siru, josta esimerkiksi ambulanssihenkilökunta voisi tarkistaa asiakkaan terveys-tiedot. (Caldwell, Smith, Clift ja Cairns 2016)

Vaikka julkisen sektorin digitalisaation taso on jo vuosia säilynyt ennallaan, Suomen ei tule vaipua epätoivoon. Täysin uusien innovaatioiden kehittäminen ei ole välttämätöntä, vaan jo olemassa olevia ja hyväksi todettuja malleja ja teknologioita käyttämällä Suomi voisi päästä takaisin digitaalisen kehitykseen mukaan.

### 3 DIGITALISAATION TOTEUTUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

#### 3.1 Digitalisaatio mahdollistajana

Digitalisaation perustana toimii ajatus siitä, että tieto on kaikkien saatavilla eikä yksittäisten ihmisten hallinnassa (Manninen ym. 2015). Tiedon jakamisen myötä digitalisaatio mahdollistaa globaalilla tasolla ilmastonmuutostrendien, kansainvälisen finanssitalouden, luonnonvarojen ja ruokatuotannon tilan seurannan (Turkki ja Siilasmaa 2009). Digitalisaation myötä voidaan purkaa teollisen yhteiskunnan aikaisia rakenteita, jotka ovat nykypäivänä vanhanaikaisia ja tarpeettomia. Kansalaisia aidosti osallistava palveluyhteiskunta on rakentumassa. Yhteiskunnallisella tasolla tiedonsaanti helpottuu ja päätöksenteko muuttuu läpinäkyvämmäksi. Kansalaisilla on aidosti mahdollisuus vaikuttaa. (Manninen ym. 2015)

Digitalisaatio mahdollistaa työtapojen muutoksen ja näin ollen tehostamisen. Vanhat toimintatavat väistyvät uusien, tehokkaampien ja taloudellisempien mallien tieltä. Kun työtavat uudistuvat julkisella sektorilla, työvoimaa vapautuu yksityisen sektorin käyttöön. Digitalisaation mahdollistamat uudet liiketoimintamahdollisuudet antavat yksityiselle sektorille entistä paremmat valmiudet työllistää ihmisiä. (Turkki ja Siilasmaa 2009) Jo pienetkin keksinnöt voivat mullistaa yksittäisen alan, mikä sallii pienten toimijoiden kasvamisen alan johtajiksi lyhyessä ajassa. Toisaalta kuka tahansa saattaa vallata alan yhtälailla pienellä innovaatiolla. Digitalisaation ansiosta aito, globaali yritystoiminta on mahdollista pienelläkin rahallisella panoksella. (Manninen ym. 2015)

Digitalisaatio on aikaansaanut sen, etteivät aika ja paikka ole enää toiminnalle merkityksellistä (Manninen ym. 2015). Sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla asiakkaat voivat saada palvelua missä ja milloin tahansa. Virastoajat eivät enää rajoita palvelun saatavuutta, mikä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja asiakkaan saamaan arvoon. Toisaalta kuluttajat vaativat myös uusia tuotteita ja toimintatapoja, mikä pakottaa julkisen ja yksityisen sektorin uudistumaan kuluttajien mukana. (Rowles ja Brown 2017)

Teknologia kehittyy jatkuvasti tehokkaammaksi ja mahdollistaa entistä laajemmat käyttömahdollisuudet. Älypuhelimien käytön yleistyessä fyysisen todellisuuden ja verkkotodellisuuden rajat hämärtyvät. Teknologian kehittymisen myötä syntynyt sosiaalinen media on johtanut tiedonsaannin ja -jakamisen nopeutumiseen ja näin ollen uutta tietoa saadaan reaaliajassa. (Rowles ja Brown 2017) Yritysten ja organisaatioiden näkökulmasta asiakkaat ovat entistä tietoisempia palvelutarjoajien toiminnasta. Tämä on johtanut siihen, että palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen kuilu on pienentynyt. Sosiaalinen media ja palveluntarjoajien verkkosivuilla olevat chatit ovat uusia asiakaspalvelun välineitä, joiden kautta asiakas voi nopeasti ja vaivattomasti saada äänensä kuuluviin. Vuorovaikutuksen kasvaessa yksilö voi saada entistä laadukkaampaa palvelua yrityksiltä ja organisaatioilta. Toisaalta yritykset ja organisaatiot ovat kykenevämpiä tarjoamaan aikaisempaa yksilöllisempää palvelua, mikä lisää osaltaan asiakastyytyväisyyttä. (Manninen ym. 2015)

Vaikka digitalisaatio on arkipäivää, kaikkia digitalisaation tuomia mahdollisuuksia ei vielä tiedetä. Odotettavissa kuitenkin on, että tulevaisuudessa digitalisaatio mahdollistaa resurssien entistä paremman hallinnan. (Manninen ym. 2015)

### 3.2 Digitalisaation tuomat haasteet

Digitalisaatio nähdään yleisesti positiivisena asiana, mutta se on tuonut mukanaan myös omat haasteensa. Digitalisaation avulla tiedonsaanti on helpottunut ja nopeutunut, mutta jotta tieto olisi todellisuudessa ihmisten käytössä, on sen oltava saatavilla oikeassa paikassa ja kanavassa oikeaan aikaan. Tiedon kannalta oleelliset kohderyhmät tulisi tiedostaa ja kanava valita sen mukaan. Digitalisaation myötä monikanavaisuus ja digitaalisten innovaatioiden mukana pysyminen on ehdottoman tärkeää. (Manninen ym. 2015)

Tiedonsaannin lisääntymistään ei voida nähdä puhtaasti hyvänä asiana. Tiedon loputon määrä on johtanut niin kutsuttuun ”tiedonsaannin ähkyy”, eikä tietomassan keskeltä kyetä erottamaan oleellista. Tietoa siis saadaan, mutta sitä ei kyetä sisäistämään. Sosiaalisen median kehittyttyä ihmiset ovat voineet jakaa saamaansa tietoa reaaliaikaisesti, sekä kyenneet reagoimaan saamaansa tietoon välittömästi. (Rowles ja Brown 2017) Empiirisen tutkimuksen myötä voidaan kuitenkin todeta, että esimerkiksi uutisista sisäistetään enää vain otsikot ja sisällöt jäävät lukematta. Tämä taas johtaa väärin mielikuviin ja eripuraan sosiaalisissa kanavissa.

Tiedon sähköistymisen myötä identiteettivarkaudet sekä vakoilu ovat entistä yleisempiä, minkä vuoksi tiedon sijainti, kopiointi sekä turvaaminen ovat ensisijaisen tärkeitä (Manninen ym. 2015). Henkilökohtaisten tietojen digitalisoinnissa yksityisyydensuoja on siis huomioitava entistä paremmin (Rowles ja Brown 2017). Myös muihin tietoturvaan uhkaaviin hyökkäyksiin, eli kyberuhkiin on varauduttava jatkuvasti niin yksityisellä-, kuin yritys- ja organisaatiotasolla (Manninen ym. Lepola 2015).

Teknologian nopea kehittyminen on johtanut siihen, etteivät ihmiset pysy kehityksen mukana. Teknologian käyttö ei ole kaikille luontevaa, mikä tuo omat haasteensa palveluiden digitalisoinnille. Teknologian nopea kehittyminen on johtanut siihen, että yritykset ja organisaatiot ehtivät juuri adaptoida uudet toimintamallit ja ohjelmistot, kun uusia innovaatioita syntyy. Tästä johtuen suuri osa yritysten ja organisaatioiden resursseista menee työntekijöiden kouluttamiseen, sekä uusien toimintamallien omaksumiseen. Pitkällä aikavälillä jatkuva kehitys johtaa yritysten ja organisaatioiden kuihtumiseen ja voimavarojen loppumiseen. Ainoa keino suojautua rappeutumiselta on yritysten ja organisaatioiden kokonaisarkkitehtuurinen muutos. (Rowles ja Brown 2017)

Digitalisaatio johtaa siihen, että työvoiman tarve vähenee ja myös työpaikat vähenevät. Tästä johtuen työtuloerokertymien määrä vähenee ja valtiot on pakotettu keksimään uusia verotuksen lähteitä. Työttömyyteen liittyvät ongelmat syvenevät ja uusilla sukupolvilla on hankaluuksia saada koulutus, joka takaisi työpaikan ja toimeentulon. Digitalisaation myötä on lähes mahdotonta harjoittaa yhtä ammattia koko työelämän ajan ja työpaikkojen vaihtuvuus lisääntyy. Tuloerot ovat kasvaneet myös yritys- ja organisaatiotasolla: digitaaliseen muutokseen lähteneet ovat rikastuneet ja junasta jääneet

köytyneet. Tilanne on johtanut siihen, että julkishallinto on pakotettu kehittämään uusia tapoja säilyttää sopu taloudellisesti eriarvoistuvan kansan keskuudessa. (Manninen ym. 2015).

Taloudellisen eriarvoisuuden ohella tiedollinen ja taidollinen eriarvoisuus ovat korostuneet digiaikana. Julkisella sektorilla tämä tuottaa ongelmia, sillä kaikille kansalaisille tulisi olla tarjolla yhtäläiset palvelut, mutta palvelujen digitalisoimisen halu on suuri. Kaikilla kansalaisilla ei kuitenkaan ole yhtäläisiä teknologisia valmiuksia, joten myös analogisia palveluita on säilytettävä. Tämä taas johtaa tilanteeseen, jossa on pohdittava rinnakkaisten palvelujen taloudellista kannattavuutta.

### 3.3 Digitalisaatio asiakkaan näkökulmasta

#### 3.3.1 Persoonallisuudet

Kansalaiset voidaan jakaa kolmeen persoonallisuustyyppiin heidän digitaalisten kykyjensä mukaisesti: diginatiivit, digi-immigrantit ja digiresistentit. Diginatiiveilla tarkoitetaan vuoden 1980 jälkeen syntyneitä sukupolvia, jotka ovat varttuneet kehittyneen teknologian aikana. Tietokoneet, älypuhelimet, tabletit ja muut tietotekniset välineet ovat olleet diginatiivien elämässä heidän syntymästään lähtien, ja he käyttävät niitä sujuvasti. Nopeus, käytettävyys ja räätälöinti ovat tälle ryhmälle oletusarvoisia ja ongelmiin odotetaan löytyvän nopeita ratkaisuja. Vastavuoroisuus sosiaalisen median kautta on diginatiivien tapa kommunikoida ja olla yhteydessä ympäristöön. Oma identiteettiä luodaan sosiaaliseen mediaan, missä diginatiivit brändäävät itsensä. Diginatiivit tukevat myös usein yrityksiä, jotka mukailivat heidän omaa brändiään. Yritysten arvoista eettisyys, rehellisyys ja avoimuus ovat avainasemassa tätä ryhmää tarkasteltaessa. Heidät tavoittaa hyvin kohdennetulla ja relevantilla viestinnällä. (Meriläinen 2017)

Digi-immigrantteja ja digiresistenttejä yhdistää se, etteivät he ole syntyneet digiaikakaudella, eikä teknologisten välineiden käyttö suju heiltä luonnostaan. Digi-immigranteille onkin ominaista, että teknologisten välineiden käyttö keskittyy aikuisikään. Välineiden käyttö on usein hidasta ja uusien innovaatioiden opettelu vie oman aikansa. (Meriläinen 2017)

Digiresistentit puolestaan ovat jääneet kokonaan digitalisaation ulkopuolelle joko tahtomattaan tai omasta tahdostaan. Omasta tahdostaan digitalisaation ulkopuolelle jääneet ovat usein niitä, jotka eivät mukavuudenhalun ja vanhoihin tapoihin tottumuksen vuoksi halua sisäistää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. Tämä taas aikaansaa sen, etteivät vanhanaikaiset lait ja ylisääntely purkaudu digitalisaation vastustajien vuoksi. (Meriläinen 2017)

#### 3.3.2 Digitaalisten palvelujen saatavuus

Digitalisaation tuomat rakennemuutokset ovat lisänneet kansalaisten eriarvoisuutta Suomessa. Monet vanhuks ja vammat sijoittuvat digipersonissa digiresistentteihin, joille sähköisten palvelujen käyttö on jo tällä hetkellä haastavaa. Lisääntyvä teknologian hyödyntäminen palvelujen tuottamisessa lisää tätä eriarvoisuutta. Väestön ikääntyminen luo ongelmia, sillä nuoret diginatiivit kaipaavat sähköisiä palveluja ja digiresistentit taas eivät. Vaihtoehtoiksi jää rinnakkaisten palvelutapojen säilyttäminen



(sähköinen ja analoginen), digiresistenttien huomiotta jättäminen tai kokonaisvaltainen rakenteellinen muutos, jossa keskitytään digiresistenttien tukemiseen. (Karhu 2016)

Vuonna 2012 tuli voimaan Euroopan parlamentin ja neuvoston saavutettavuusdirektiivi. Direktiivin tavoitteena on ”edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle, sekä parantaa digitaalisten palveluiden laatua” (VM S.A). Jotta muutos olisi pitkällä aikajänteellä kannattava ja direktiivin mukainen, julkisen sektorin tulisi keskittyä palvelujen kokonaisarkkitehtuuriin muutokseen.

Julkisia palveluita kehittäessä digiresistentit on huomioitava nykyistä paremmin: kaikkien kansalaisten on oltava samanarvoisessa asemassa julkisten palveluiden saatavuuden ja käytettävyyden osalta, kuten yhdenvertaisuuden periaate velvoittaa. Ei riitä, että vanhukset ja vammaiset saavat apua palveluita käytettäessä, vaan myös heidän itsenäinen palvelujen käyttö on taattava. Yksi keino vähentää eriarvoistumista digitaalisissa palveluissa on palvelumuotoilijoiden ja vanhusten sekä vammaisten yhteistyö aina sähköisten palvelujen suunnittelusta käyttöttestaukseen. Näin voidaan varmistaa, että vanhukset ja vammaiset voivat säilyttää itsenäisyytensä myös julkisen palvelujen käytössä. (Härkönen 2016)

Tukea tarvitsevien (digiresistenttien) huomioon ottamiseksi on olemassa WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ohjeistus, jonka avulla erityisesti julkisen sektorin verkkopalvelujen kehittäminen helpottuu. Ohjeistuksen mukaan verkkopalvelujen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon ”mm. sokeus ja heikkonäköisyys, kuurous ja huonokuuloisuus, oppimisvaikeudet, kognitiiviset rajoitteet, liikuntakyvyn rajoitteet, puhevaikeudet, valoherkkyys sekä näiden yhdistelmät”, jotta palvelut olisivat kaikkien käytettävissä.

Erityisesti vanhusten kohdalla esille nousee myös kysymys laitteiden saatavuudesta. Ei riitä, että sähköiset palvelut ovat kaikille sopivia ja käyttäjän mukaan muokattavissa, vaan käyttäjillä on oltava myös pääsy sähköisiin palveluihin. Tämä voidaan varmistaa tukemalla vanhuksia laitteiden hankinnassa, sekä laitteiden käytön opettelussa. (Härkönen 2016)

### 3.3.3 Asiakaskokemus

Yritysten ja organisaatioiden ongelmana on usein se, että palvelu nähdään palveluntarjoajan näkökulmasta: mitä yrityksellä tai organisaatiolla on tarjota asiakkailleen. Asiakkaan näkökulmaa korostaakseen palveluntuottajien tulisi kääntää ajatusmalliaan niin, että yritys tai organisaatio miettisi mitä asiakas tarvitsee ja miten he voisivat tähän tarpeeseen vastata. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015)

Asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi palveluntarjoajien on luotava palveluita, jotka ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Palvelujen suunnittelussa tulee huomioida käyttäjäkeskeinen suunnit-

telu, palveluprosessin uudistaminen, palvelujen yhteen toimivuus, tietoturva ja -suoja. (Valtiovarainministeriö S.A.) Myös palvelujen joustava saatavuus lisää asiakastyytyväisyyttä. Ihmiset eivät kiireisessä arjessaan välttämättä ehdi käymään esimerkiksi perinteisissä virastoissa. (Ylikoski 1999)

Palvelua käytetään, koska palvelun avulla voidaan tyydyttää jokin tarve. Asiakas ei kuitenkaan aina tiedosta tätä tarvetta. Tarpeen tyydyttämiseen liittyy asiakkaan saama arvo: arvo kasvaa sitä mukaa, mitä enemmän asiakas kokee hyötyvänsä palvelusta. (Ylikoski 1999) Arvo muodostuu asiakkaan kokemuksesta, eikä sitä voida mitata selvittämättä asiakkaiden mielipidettä palvelusta. Asiakkaat kokevat palvelusta saadun hyödyn erilailla, eikä yksi palvelu tarjoa kaikille asiakkaille yhtäläistä arvoa. Asiakastyytyväisyyden näkökulmasta palveluita digitalisoidessa onkin huomioitava asiakkaan henkilökohtainen palvelu ja palveluprosessien toimivuus. (Karhu 2016)

Asiakkaan kannalta on tärkeää, että yritykset ja organisaatiot luovat digitaalisista palveluista loogisia kokonaisuuksia. Asiakaspolut tulee rakentaa niin, että asiakkaat löytävät tarvitsemansa palvelut helposti. Verkkosivut tulee tarkistaa ja varmistaa että tiedot on ongelmitta löydettävissä ja että verkkosivujen käyttöön löytyy jonkinlainen ohjeistus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015)

Kommunikaatio asiakkaan ja yrityksen välillä on lisääntynyt ja kasvattanut merkitystään koetussa palvelussa. Digitalisaation myötä ihmisten tapa viestiä on muuttunut ja sosiaalisen median käyttö viestimiskanavana on yleistynyt. Yritysten ja organisaatioiden luomaa mainontaa ei koeta enää luotettavana, vaan ihmiset tukeutuvat tuttujen kokemuksiin palveluntarjoajaa valitessaan. Ammattimainen markkinointiviestintä onkin saanut väistyä asiakkaiden luoman sisältömarkkinoinnin tieltä: annettu palaute kertoo uusille asiakkaille palvelun todellisesta laadusta. Asiakkaan positiivista kokemusta lisää yrityksen aktiivinen saadun palautteen jakaminen esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Näin asiakas säästää aikaa ja vaivaa tiedon saamisessa. Markkinoinnin keskiössä onkin nykypäivänä asiakastiedon kerääminen ja käyttö, mikä mahdollistaa yksilöllisen markkinoinnin digitaalisessa muodossa. Asiakastietoja analysoimalla voidaan määritellä asiakkaiden tarpeita ja kehittää mainonnan tuloksellisuutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015)

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Varkauden kaupunki. Varkaus sijaitsee Pohjois-Savon maakunnassa ja se sai kaupunkioikeutensa vuonna 1962. Varkauden kaupunki on ”kehittyvä, kilpailukykyinen, ympäristöä arvostava ja kansainvälinen teollisuusseutu”. Vuodesta 2009 lähtien digitalisaatio on ollut yksi neljästä Varkauden kaupungin kärkihankkeesta. Vuonna 2016 Varkauden kaupunki hyväksyi Sipilän hallitusohjelmaan tukeutuvan digitalisaatio-ohjelman. Digitalisaatio-ohjelman tavoitteena on nykyaikaistaa kaupungin toimintatapoja ja saada aikaan huomattavia säästöjä. Toimintoja on myös tehostettava, koska toimintaympäristöt muuttuvat maakunta- ja SOTE-uudistuksen myötä. (Varkauden kaupunki)

Käytännön toteutuksessa Varkaudessa otettiin käyttöön kansallinen palveluarkkitehtuuri -ohjelma (KaPa-ohjelma), jonka ”avulla helpotetaan tiedon siirtoa organisaatioiden, kansalaisten, palvelujen ja tietojärjestelmien välillä”. KaPa-ohjelman tarkoituksena on helpottaa kuntien ja kuntalaisten siirtymistä digitaaliseen aikaan. (Varkauden kaupunki)

TAULUKKO 1. Digitalisaatio-ohjelman painopisteet: (Varkauden kaupunki)

Painopiste	Kuvaus
Kuntalaisten palvelujen kehittäminen	Asiakaslähtöisesti uudistettavat toimintamallit ja digitaaliset palvelut
Digiosaamisen parantaminen	Perus- ja esiopetuksen, kaupungin henkilöstön sekä asiakasrajapinnan (kuntalaisten) digivalmiuksien kehittäminen
Digitalisaatiota tukeva infrastruktuuri	Kansallisen palvelu- ja kokonaisarkkitehtuurin mukainen yhteen toimivuus, tietoliikenneverkkojen parantaminen

TAULUKKO 2. Varkauden kaupungin SWOT-analyysi

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aito halu ja kiinnostus kehittää Varkauden digitalisaation tasoa</li> <li>• Digitalisaation merkitys tiedostettu =&gt; kaupungilla on digitalisaatiota edistävä työryhmä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntalaisten korkea keski-ikä</li> <li>• Heikot verkkoyhteydet</li> <li>• Koulutuksen järjestäminen iäkkäille kuntalaisille</li> </ul>
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyö muiden kaupunkien kanssa parantaa Varkauden mahdollisuuksia</li> <li>• Sosiaalisen median näkyvyyden kasvattaminen lisää (mahdollisesti) nuorten kiinnostusta kaupunkia kohtaan</li> <li>• Lisääntynyt näkyvyys verkossa lisää turismia Varkauteen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahdollisuudet digitalisaatioon pienenä kuntana vrt. suuret kaupungit</li> <li>• Kyberuhat</li> </ul>

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Varkauden kaupungin sähköisten palvelujen tasoa kuntalaisten näkökulmasta, sekä saada kuntalaisilta kehitysehdotuksia. Lisäksi opinnäytetyön avulla pyrittiin selvittämään Varkauden kaupungin digitalisaation tasoa verrattuna muihin, tulevaisuudessa samaa verkkoalustaa käyttäviin kaupunkeihin (Pori, Vaasa). Toimeksiantajan toiveesta opinnäytetyössä on selvitetty myös kuntaliiton näkemystä Suomen kuntien digitalisaation tasosta.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

### 4.2.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiiviselle, eli määrälliselle, tutkimusmenetelmälle on tyypillistä tarkastella tutkittavaa asiaa numeraalisessa muodossa. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkimusmenetelmän avulla saadut tulokset esitetään numeerisessa muodossa ja ne avataan sanallisesti. Analyysin tarkoituksena on selvittää muuttujien vaikutusta toisiinsa. (Vilka 2014)

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä aineiston keräämistapana on kysely, ”jossa kysymysten muoto on standardisoitu eli vakioitu”. Kaikilta kyselyyn osallistuvilta siis kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Kysely toteutetaan useimmiten kirjallisen kyselylomakkeen avulla. Kyselyn voidaan toteuttaa joko puhelimitse, sähköpostitse, internetin välityksellä tai kasvokkain tehtynä kyselynä. Kyselylomakkeen lisäksi aineistoa voidaan kerätä systemaattisen havainnoinnin avulla, tai käyttämällä muiden keräämiä aineistoja. Systemaattisella havainnoinnilla tarkoitetaan silmin havaittavaa toimintaa. Systemaattista havainnointia aineistonkeruumenetelmänä käytettäessä ei voida tulkita ihmisten käsityksiin tai kokemuksiin perustuvia asioita. (Vilka 2015)

Ihmisiä koskevassa tutkimusongelmassa tutkittavat asiat vakioidaan, eli strukturoidaan. Tällä tarkoitetaan kysymysten asettamista sellaiseen muotoon, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Näin toimittaessa ”kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla”. Strukturoinnissa tutkittaville asioille annetaan arvo, joka ilmaistaan numeerisesti. (Vilkkä 2014)

Kvantitatiivisesta tutkimusmenetelmästä puhuttaessa esille nousee käsite mittaaminen. Mittaamisella tarkoitetaan ihmisiin liittyvien asioiden määrittelemistä mitta-asteikon avulla. Mitta-asteikolla esitetyt asiat ryhmitellään, järjestetään tai luokitellaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kaikki havaintoyksiköiden välille tehdyt erot ovat mittaamista. (Vilkkä 2014)

Tutkimuksen tavoitteena on objektiivisuus, eli puolueettomuus tutkimusprosessissa ja -tuloksissa. Objektiivisuutta voidaan edistää varmistamalla tutkijan ja tutkittavan asian etäinen suhde, sekä tutkijan mahdollisimman pieni vaikutus tutkimustuloksiin. Myös suuri, tutkijalle entuudestaan tuntematon tutkimusjoukko edesauttaa tutkimuksen objektiivisuuden saavuttamista. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tutkimusjoukon alarajana pidetäänkin yleisesti 100 henkilöä. (Vilkkä 2014)

Tutkimus osoitetaan aina jollekin kohdejoukolle, eli perusjoukolle. Perusjoukosta eristetään otantamenetelmän avulla havaintoyksikkö. Erilaisia otantamenetelmiä ovat esimerkiksi satunnais-, ryväs- ja klusteriotanta. Myös kokonaisotanta on mahdollinen, mutta tällöin ei voida puhua varsinaisesta otantamenetelmästä, sillä kaikki havaintoyksikön osat on otettu mukaan otantaan. Havainnointiyksiköistä voidaan muodostaa otos, eli havainnointiyksiköiden joukko, joka kuvastaa mahdollisimman hyvin perusjoukkoa. (Vilkkä 2014)

#### 4.2.2 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

”Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti” (Jyväskylän yliopisto 2015). Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käytettäessä aineistoa kerätään avointen kysymysten tai teemojen avulla toteutetulla haastattelulla (Tilastokeskus S.A.). Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään selvittämään haastateltujen mielipiteiden syitä ja seurauksia. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmälle tyypillisimpiä kysymyksiä ovatkin miksi ja kuinka. (Tilastotieto S.A.)

Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei käsitellä tarkkaa, tosiasioihin perustuvaa tietoa. Erona tutkimusmenetelmissä on myös tutkimusjoukon koko: kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusjoukko on pieni ja rajattu. (Tilastokeskus S.A.)

#### 4.2.3 Tutkimusmenetelmien käyttö

Kaupunkilaisten näkemystä tutkivassa osiossa on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto on kerätty strukturoidusti sähköisellä kyselylomakkeella. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti kysely toteutettiin suurelle vastaajajoukolle. Kyselylomake sisälsi monivalintakysymyksiä, sekä avoimia kysymyksiä.

Varkautelaisille tehty tutkimus on survey-tutkimus, mikä on yksi yleisimmistä kvantitatiivisista tutkimusmuodoista. Tässä tutkimustavassa aineistoa voidaan kerätä niin pienestä kuin suurestakin tutkittavasta perusjoukosta. Opinnäytetyössä on kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään nähden pieni tutkimusjoukko, joten kaikki perusjoukon yksiköt on tutkittu. Kyseessä on näin ollen kokonaistutkimus.

Kaupunkien näkökulmaa tarkastelevassa osiossa on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Porin, Vaasan ja Varkauden kaupungeille toimitettiin lista kysymyksiä, joihin he saivat vastata avoimesti, eikä vastausvaihtoehtoja annettu. Kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti tutkimuksen toisessa osassa haastateltiin yksittäisiä ihmisiä suuren joukon sijaan. Kvalitatiivisen tutkimusosan tulokset on esitelty tekstimuodossa.

### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus

#### 4.3.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Luotettava tutkimus voidaan toistaa myöhemmin tutkijasta riippumatta samansuuntaisin tuloksin. Luottavuutta ei voida käsittää laajentumaan toiseen aikaan ja kohderyhmään, vaan tutkimus on sidottu aikaan ja tutkittavaan ryhmään. (Vilkkä 2015) Tutkimuksen reliaabelius voidaan siis selvittää toistamalla tutkimus.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä, että tutkimuksella kyetään mittaamaan haluttua asiaa tarkoituksenmukaisesti. Oletuksena on, että tutkittava ymmärtää kysymyksen niin kuin tutkija on kysymyksen tarkoittanut. Kysymyksen väärinymmärtäminen vaikuttaa suoraan tutkimuksen validiteettiin. (Vilkkä 2015)

Yhdessä reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. ”Kun tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta, tehdyn tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä.” (Vilkkä 2015)

#### 4.3.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voida määritellä tutkimuksen validiutta, koska tutkimustulokset pohjautuvat ihmisten sen hetkisiin kokemuksiin ja mielipiteisiin. Tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, ettei yleistystä tehdä tutkimustuloksista vaan tutkijan tulkinnasta. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan pitää luotettavana, kun saadut vastaukset ja tutkittu kohde vastaavat toisiaan, eikä vastauksissa ole epäolennaisia asioita. Olennaista on, että tutkija osaa tulkita vastaukset niin kuin ne on tarkoitettu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija on olennaisessa osassa tutkimuksen luotettavuutta mitattaessa. Tutkimus pohjautuu puhtaasti sille, että tutkija osaa tulkita vastauksia nostaen esille tärkeät ja toistuvat teemat. (Vilkkä 2015)

#### 4.4 Tutkimuksen lähtökohta

Varkauden kaupunki on Helsingin ja Lahden ohella yksi Suomen Smart Cityistä. ”Varkaudessa on ennakkoluulottomasti lähdetty kokeilemaan uusia toimintatapoja ja otettu käyttöön kuntalaisen ja kaupungin arkea helpottavia sähköisiä palveluja.” Toimintaa pyritään kehittämään entisestään mm. Digi-Idea 2017-kilpailun kautta. Työ digitalisaation eteen alkoi vuonna 2009, ”kun kaupungissa aloitettiin sähköisen asioinnin kehittämishanke. Kaupunkiin perustettiin tietohallinnon johtoryhmä, jossa on jäseniä kaupungin eri toimialoilta. Nelivuotiselle hankkeelle annettiin myös euromääräiset raamit, josta valikoituivat kärkihankkeet. Lisäksi kaupunki haki ja pääsi valtiovarainministeriön alaiseen Karkki-projektiin, jonka kautta muun muassa luotiin **kokonaisarkkitehtuuriset** periaatteet ja luotiin projektityömalli. Lopulta digitalisaatiossa noin kymmenen prosenttia on tekniikkaa ja loput 90 prosenttia toimintatapojen muutosta.” (Varkauden Lehti 2016)

#### 4.5 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tarjota Varkauden kaupungille työkaluja sähköisten palvelujen kehittämiseen. Työn tavoitteena on korostaa asiakaslähtöisyyttä niin, että kaupunkilaiset pääsevät kertomaan käyttäjäkokemuksistaan ja antamaan kehitysehdotuksia. Työssä pyritään myös kartoittamaan nykyisiä palvelukanavia ja niiden tarpeellisuutta (palvelu sähköisesti/ puhelimitse/ kasvotusten).

Tutkimuksen toisessa osiossa tavoitteena on saada vertailua samaa verkkoalustaa tulevaisuudessa käyttävien kaupunkien välillä. Tutkimuksemme valikoituivat Porin ja Vaasan kaupungit. Lisäksi tutkimuksen toisessa osassa on haastateltu kuntaliittoa heidän näkemyksestään Suomen kuntien digitalisaation tasosta.

#### 4.6 Kyselytutkimus

Tutkimuksen ensimmäinen kyselyosa tehtiin Webropol-ohjelman avulla. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Vastauksia kerättiin tableteilla face-to-face—kyselynä kahtena lauantaina Varkauden kaupungin Prismalla ja Citymarketilla joulukuussa 2016. Lisäksi kyselyn linkki jaettiin Varkauden kaupungin Facebook-sivuilla vuoden 2016 lopussa. Kyselyn vastanneiden kesken arvottiin teatterilippupaketti Varkauden kaupunginteatteriin.

Tutkimuksen toinen osa toteutettiin sähköpostitse. Varkauden, Vaasan ja Porin kaupungeille lähetettiin lista kysymyksiä, joihin kaupungit saivat vastata vapaamuotoisesti, eikä vastausvaihtoehtoja annettu. Myös kuntaliitolle lähetettiin sähköpostitse kysymyksiä, joihin kuntaliitto sai vastata vapaamuotoisesti.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

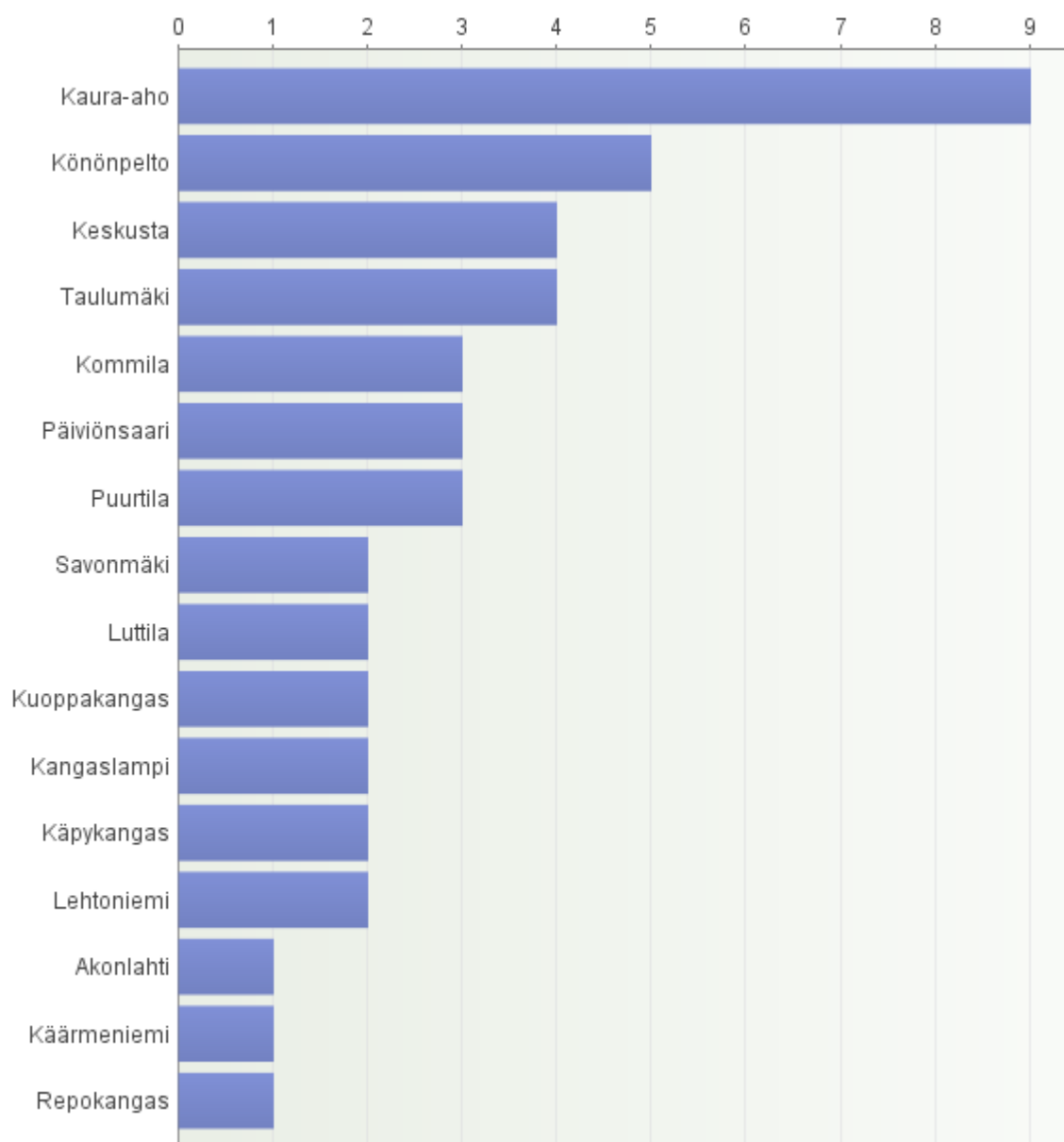
### 5.1 Kaupunkilaisille tehty kysely

Tutkimustulosten alussa on esitelty kaupunkilaisille tehdyn kyselyn yleistulokset. Tämän jälkeen yleistuloksia on tarkasteltu kahdesta näkökulmasta: iän vaikutus yleistuloksiin sekä sähköisten palveluiden käyttötiheyden vaikutus yleistuloksiin. Ensimmäisen Tutkimustulosten lopussa on tiivistettynä kaupunkilaisten näkemys Varkauden kaupungin sähköisistä palveluista sekä kaupunkilaisten antamat kehitysehdotukset.

#### 5.1.1 Monivalintakysymykset

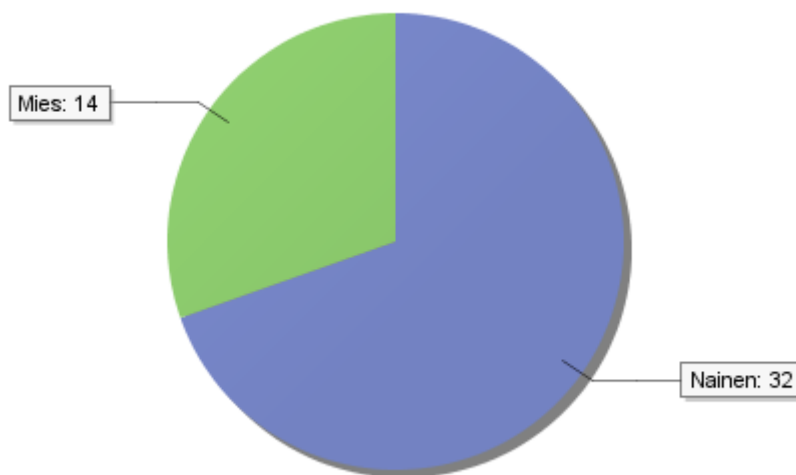
Kyselyyn vastasi 46 varkautelaista. Heiltä kysyttiin, missä Varkauden kaupunginosassa he asuvat. Enemmistö vastaajista kertoi asuvansa Kaura-ahossa. Akonlahdesta, Käärmeniemestä ja Repokankaalta oli vataavasti vain yksi vastaaja kustakin. (Kuvio 2)





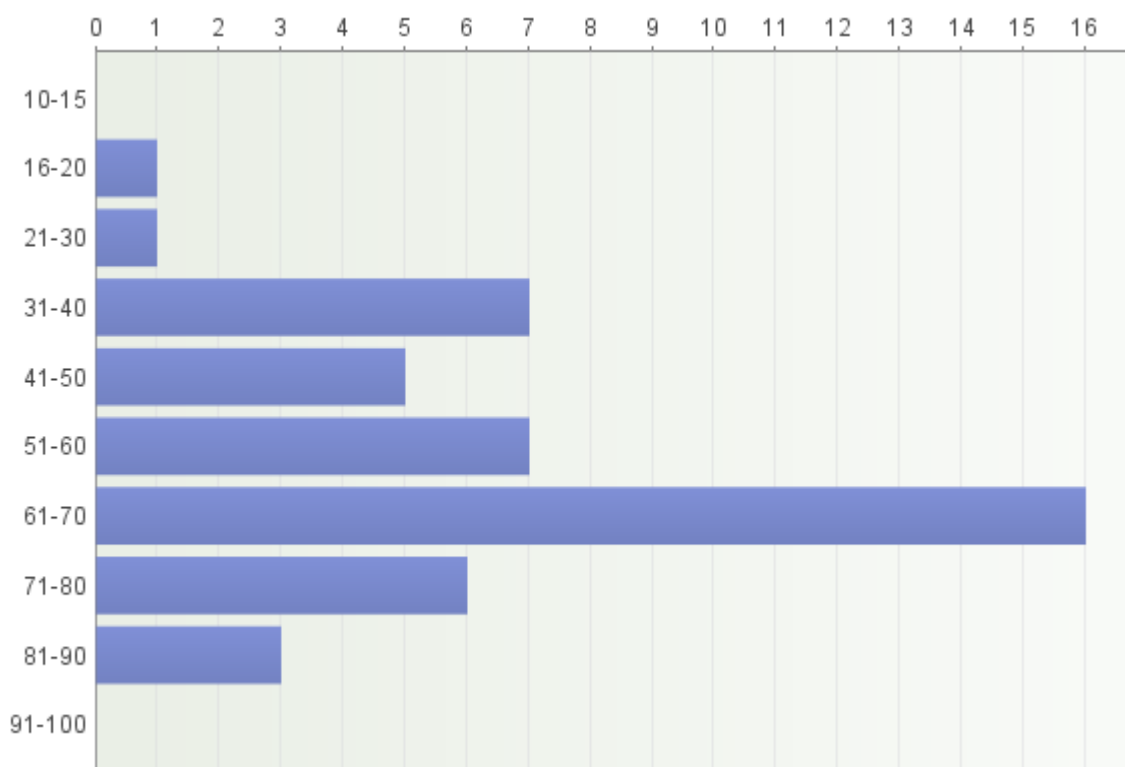
KUVIO 2. Vastaajien asuinpaikka Varkaudessa (n=46)

Vastaajista hieman alle kolme neljäsosaa oli naisia ja noin neljäsosa miehiä. (Kuvio 3)



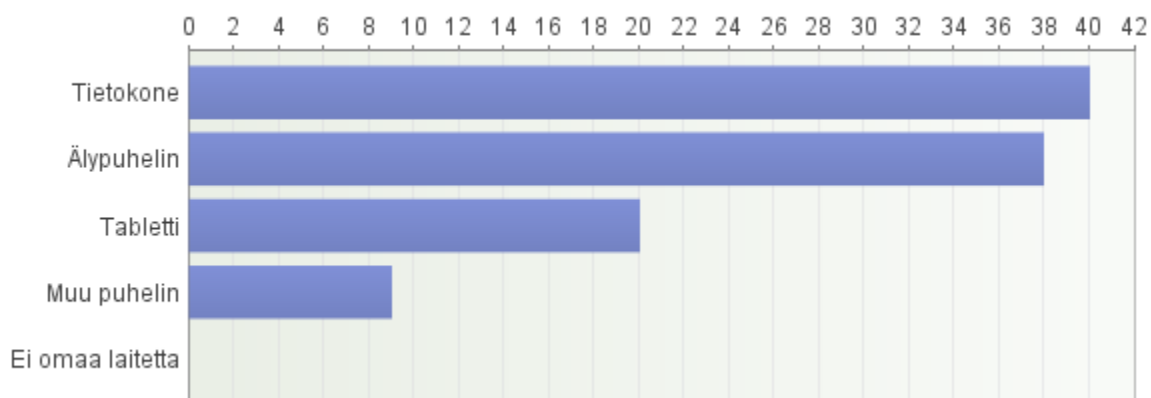
KUVIO 3. Vastaajien sukupuolijakauma (n=46)

Vastaajien keski-ikä oli korkea. Suurin osa vastaajista (25) oli yli 61-vuotiaita. Kyselyyn vastasi vain kaksi alle 30-vuotiasta. (Kuvio 4)



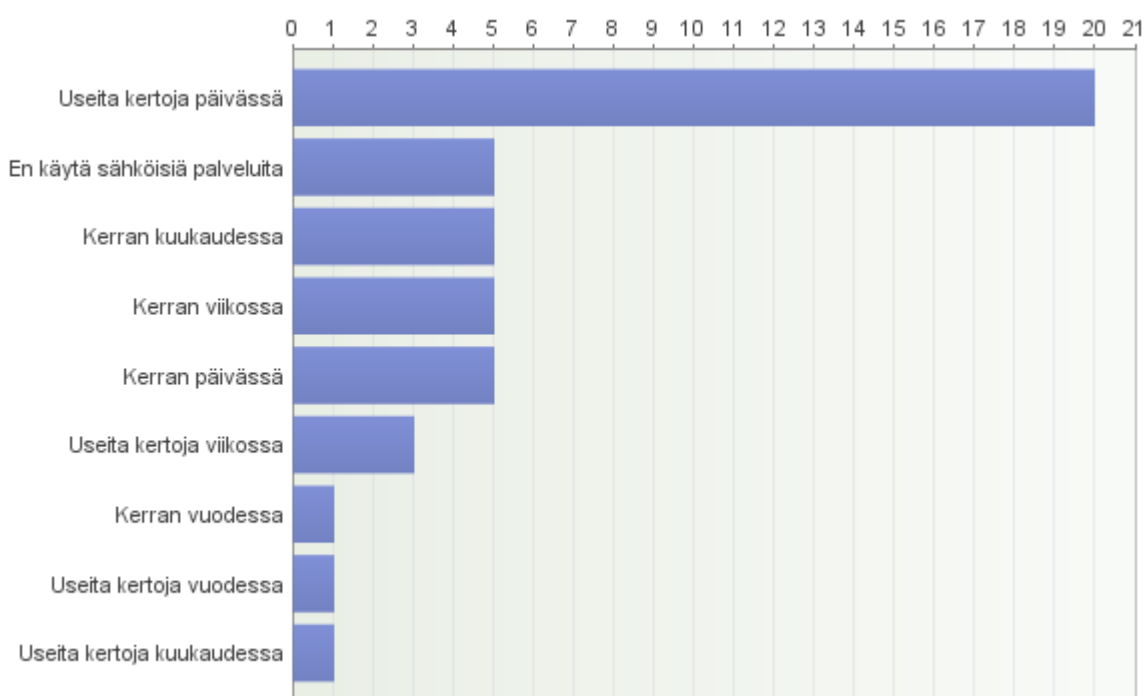
KUVIO 4. Vastaajien ikäjakauma (n=46)

Kaikilla vastaajilla oli ainakin joku laite käytössään. Tietokone ja älypuhelin olivat yleisimmät käytössä olevat laitteet (kuvio 5).



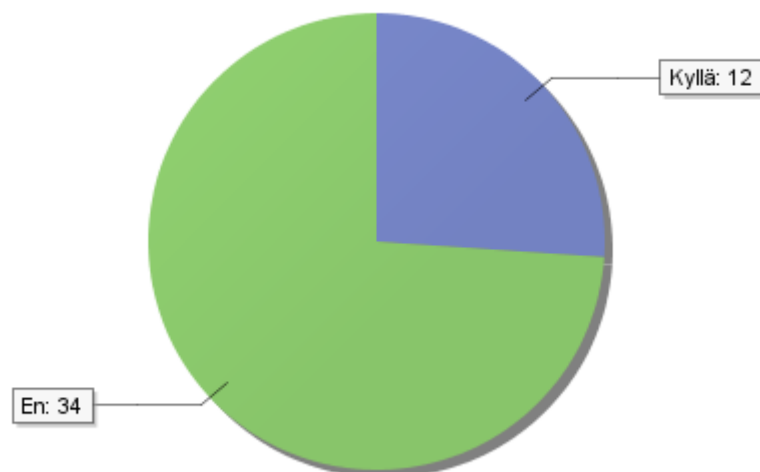
KUVIO 5. Mitä laitteita vastaajilla oli käytössään (n=46)

Yli puolet vastaajista käytti sähköisiä palveluita vähintään kerran päivässä. Kolme vastaajista kertoi käyttävänsä sähköisiä palveluita kerran vuodessa tai harvemmin. Yksitoista prosenttia vastaajista ei käyttänyt sähköisiä palveluita lainkaan (kuvio 6).



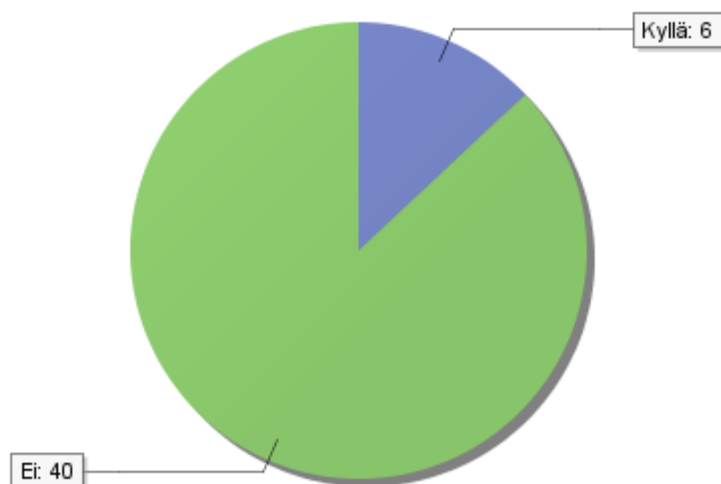
KUVIO 6. Sähköisten palvelujen käyttötiheys (n=46)

Noin neljännes vastaajista käyttää sähköisiä palveluita jonkun muun ihmisen puolesta. Kolme neljästä vastaajasta kertoi, ettei käytä sähköisiä palveluita muiden puolesta (kuvio 7).



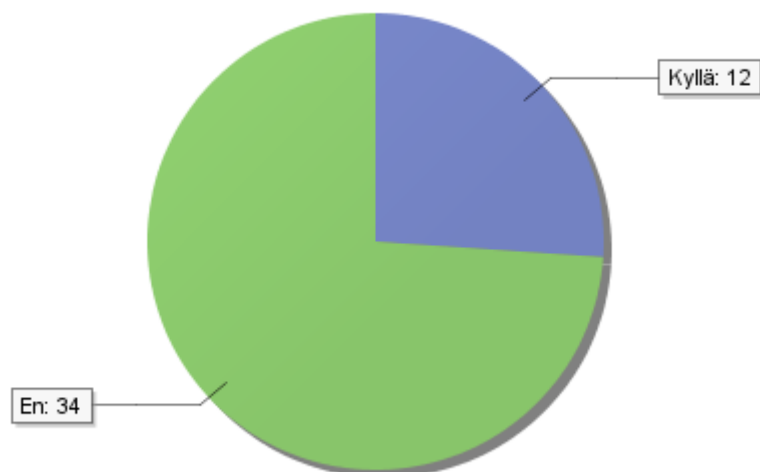
KUVIO 7. Sähköisten palvelujen toisten puolesta käyttäminen (n=46)

Suurin osa vastaajista käyttää sähköisiä palveluita itse. Vastaajista vain kuuden puolesta sähköisiä palveluita käyttää joku muu, kuin vastaaja itse (kuvio 8).



KUVIO 8. Avun saaminen sähköisten palvelujen käytössä (n=46)

12 vastaajaa koki tarvitsevänsä apua sähköisten palveluiden käyttämisessä. Siitä huolimatta suurin osa vastaajista koki pärjäävänsä sähköisten palveluiden kanssa itsenäisesti (kuvio 9).



KUVIO 9. Tuen tarve sähköisissä palveluissa (n=46)

Vastaajat käyttävät pääasiassa kirjasto-, liikenne-, lupa-, sosiaalitoimi-, terveydenhuolto-, työllistymis- ja opetustoimen palveluita sähköisesti. Vastaajat toivoivat lisää sähköistä palvelua kirjasto-, liikenne-, opetustoimen-, Soisalo-opiston- sekä sosiaalitoimen palveluissa. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa kaupungin palveluista, joita he käyttävät sähköisesti, mutta joita ei ollut listalla. Vastaajat olivat käyttäneet myös Wartalo-kodit-sivustoa, päätöksentekoa ja sähkönsuranta (taulukko 3).

TAULUKKO 3. Sähköisten palveluiden käyttö ja kehittäminen (n=46)

Käytetty palvelu	Käyttää palveluita sähköisesti	Toivoo lisää palvelua sähköisesti
Kirjasto	20	14
Liikenne	20	10
Opetustoimi	13	10
Soisalo-opisto	5	9
Sosiaalitoimi	14	8
Lupapalvelu	17	7
(kunnallistekniikka)		
Terveystieteiden tutkimuskeskus	13	7
Tapahtumat	3	7
Toimeentulotuki	11	6
Rakentaminen	2	6
Karttapalvelu	1	6
Työllistyminen	13	4
Nuorisopalvelut	2	4
Liikuntapalvelut	10	3
Matkailu	9	3
Jätehuolto	9	3
Tilavaraukset	2	3
Vesiasiat	2	3
Palautepalvelu	2	2
Päivähoito	3	1
Olen tyytyväinen nykytilanteeseen		6

Vastaajat käyttivät yivoimaisesti eniten kirjaston palveluita puhelimitse. Vastaajat kertoivat käyttävänsä myös jätehuoltoon ja liikenteeseen liittyviä palveluita puhelimitse. Lisää puhelinpalvelua toivottiin kirjasto-, lupa- ja palautepalveluun, mutta pääasiassa vastaajat kokivat puhelinpalvelun olevan riittävää. Annetun listan ulkopuolelta kaupunkilaiset kertoivat käyttävänsä Wartalo-kotien palveluita (taulukko 4).

TAULUKKO 4. Puhelinpalveluiden käyttö ja kehittäminen (n=46)

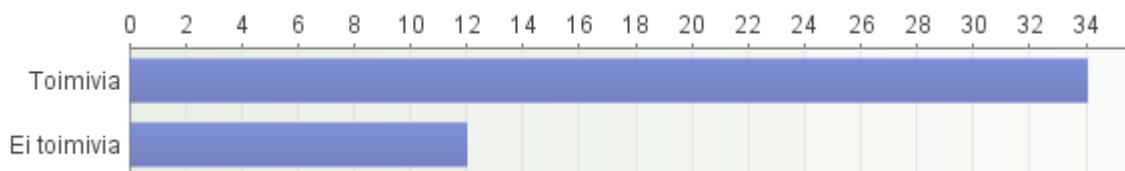
Käytetty palvelu	Käyttää palveluita puhelimitse	Toivoo lisää palvelua puhelimitse
Kirjasto	23	5
Lupapalvelu	2	1
(kunnallistekniikka)		
Palautepalvelu	1	1
Jätehuolto	7	0
Liikenne	4	0
Soisalo-opisto	3	0
Matkailu	3	0
Toimeentulotuki	3	0
Tapahtumat	2	0
Sosiaalitoimi	2	0
Karttapalvelu	2	0
Työllistyminen	2	0
Opetustoimi	2	0
Nuorisopalvelut	2	0
Liikuntapalvelut	1	0
Tilavaraukset	1	0
Päivähoito	1	0
Terveystenhuolto	0	0
Rakentaminen	0	0
Vesiasiat	0	0
Olen tyytyväinen nykytilanteeseen		8

Vastaajat käyttävät pääasiassa kirjastopalveluita kasvotusten. Lisäksi osa vastaajista kertoi käyttävänsä toimeentuloon, liikuntapalveluihin, Soisalo-opistoon ja liikenteeseen liittyviä palveluita kasvotusten. Kirjasto-, toimeentulotuki-, tapahtuma-, palaute-, tilavaraus- ja opetustoimen palveluihin toivottiin lisää palvelua kasvotusten. Listan ulkopuolelta vastaajat kertoivat käyttävänsä myös Wartalo-kotien palveluita kasvotusten (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Palveluiden käyttö kasvotusten ja niiden kehittäminen (n=46)

Käytetty palvelu	Käyttää palveluita kasvotusten	Toivoo lisää palvelua kasvotusten
Kirjasto	23	5
Toimeentulotuki	5	1
Tapahtumat	3	1
Palautepalvelu	3	1
Tilavaraukset	2	1
Opetustoimi	1	1
Liikuntapalvelut	5	0
Soisalo-opisto	5	0
Liikenne	5	0
Lupapalvelu	4	0
(kunnallistekniikka)		
Työllistyminen	4	0
Nuorisopalvelut	3	0
Sosiaalitoimi	2	0
Karttapalvelu	2	0
Matkailu	2	0
Jätehuolto	2	0
Terveydenhuolto	1	0
Rakentaminen	1	0
Vesiasiat	1	0
Päivähoito	1	0
Olen tyytyväinen nykytilanteeseen		4

Suurin osa vastaajista (34) piti kaupungin sähköisiä palveluita toimivina (kuvio 10).



KUVIO 10. Kaupungin nykyisten sähköisten palvelujen toimivuus (n=46)

### 5.1.2 Avoimet kysymykset

Kyselyssä vastaajille annettiin mahdollisuus tarkentaa monivalintakysymyksiä avoimella jatkokysymyksellä, minkä lisäksi kyselyn lopussa oli kaksi avointa kysymystä. Jatkokysymyksinä vastaajilta kysyttiin, kenen puolesta he käyttävät sähköisiä palveluita, kuka käyttää sähköisiä palveluita heidän puolestaan, millaista tukea he tarvitsisivat sähköisten palveluiden käyttöön, sekä mitä palveluita vastaajat pitivät erityisen toimivina, ja mitä palveluita he kehittäisivät ja miten. Kyselyn lopussa vastaajilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, mikä saisi vastaajat siirtymään sähköiseen asiointiin ja mitä he toivoisivat kaupungin verkkosivujen uudistuksessa huomioitavan.

Kysyttäessä kenen puolesta vastaajat käyttävät sähköisiä palveluita, yleisimpinä vastauksina olivat perheenjäsenet. Kaupunkilaiset kertoivat käyttävänsä sähköisiä palveluita lasten, puolison, sekä äidin



puolesta. Kun kaupunkilaisilta kysyttiin, kuka käyttää sähköisiä palveluita heidän puolestaan, vastauksissa esiin nousivat lapset, sisarukset, sekä puoliso.

Kun vastaajilta kysyttiin, millaista tukea he tarvitsisivat sähköisten palveluiden käyttöön, esille nousivat koulutus, kirjalliset ohjeet, puhelinpalvelu sekä chat.

Kysyttäessä kaupunkilaisten mielipidettä kaupungin nykyisten sähköisten palveluiden toimivuudesta, vastaajia pyydettiin kertomaan mitkä palvelut ovat erityisen toimivia. Moni vastaaja ei osannut vastata, koska ei käytä kaupungin sähköisiä palveluita. Toisaalta vastauksissa näkyi etteivät kaupunkilaiset ole tietoisia mitkä sähköiset palvelut ovat kaupungin tarjoamia ja mitkä eivät. Tällaisia vastauksia ei ole otettu huomioon tutkimuksessa, mutta kaikki vastaukset löytyvät liitteestä 5. Kaupungin tarjoamista sähköisistä palveluista pidettiin erityisen toimivina puhelinpalvelua, laboratoriopalvelua, Wilma-järjestelmää, VisitVarkautta, palautepalvelua, kirjastopalvelua, hammaslääkäripalveluita, terveydenhuollon palveluita, karttapalvelua ja Soisalo-opiston palveluita.

Kaupunkilaisilta pyydettiin myös kehitysehdotuksia sähköisten palveluiden parantamiseen. Osalla vastaajista ei ollut aiheesta mielipidettä, koska he eivät käytä kaupungin sähköisiä palveluita. Kaupunkilaiset toivoivat kehitystä muun muassa nettiyhteyksiin, tiedotukseen, karttapalveluun, terveydenhuollon palveluihin, Wartalo-kodit-sivustoon, liikuntapalveluihin, Soisalo-opiston kurssien ilmoittautumisjärjestelmään, tilavarauksiin sekä kaupungin verkkosivuihin. Myös kaupungin työntekijöille toivottiin koulutusta, jotta he voisivat auttaa kaupunkilaisia sähköisten palveluiden käyttämisessä. Moni vastaaja piti kaupungin sähköisiä palveluita vanhanaikaisina ja hankalina käyttää. Tarkat vastaukset löytyvät liitteestä 6.

Kysyttäessä vastaajilta mikä saisi heidät siirtymään sähköiseen asiointiin, esille nousivat koulutus, helppous, yksinkertaisuus, toimivuus, maksuttomuus ja avun saaminen ongelmatilanteissa helposti. Moni vastaaja kertoi olevansa tyytyväinen nykytilanteeseen. Tarkat vastaukset löytyvät liitteestä 7.

Kun Varkauden kaupungin asukailta kysyttiin ehdotuksia kaupungin verkkosivujen uudistukseen, osalla heistä ei ollut mielipidettä asiaan, koska he eivät ole käyttäneet kaupungin verkkosivuja. Verkkosivuja käyttäneet vastaajat kertoivat, että nykyiset verkkosivut ovat masentavat, byrokraattisen oloiset, sekavat ja epäselvät sekä hankalat käyttää. Verkkosivuilta löytyy vastaajien mukaan vanhentunutta ja tarpeetonta tietoa. Myös mobiiliversiota pidettiin puutteellisena. Uusilta verkkosivuilta toivottiin helppoutta, käyttäjäystävällisyyttä, selkeää ulkoasua, esteettömyyttä, modernia ilmettä ja nuorekkuutta. Kaupunkilaiset toivoivat, että uudistuksessa huomioidaan vanhuksat ja vammaiset sekä vähän sähköisiä palveluita käyttävät. Vastaajien mukaan edellä mainittuja käyttäjäryhmiä voisivat auttaa oikeat värit ja fontit. Tarkat vastaukset löytyvät liitteestä 8.

### 5.1.3 Iän vaikutus

Arvioitaessa iän vaikutusta käytössä oleviin laitteisiin, vastaajat jaettiin kahteen ryhmään: 16–50-vuotiaisiin ja yli 50-vuotiaisiin. Alle 50-vuotiailla oli yli 50-vuotiaisiin vastaajiin nähden enemmän laitteita

käytössään. Kuitenkin lähes kaikilla alle 50-vuotiailla oli käytössään sekä tietokone, että älypuhelin. Puolella alle 50-vuotiaista oli myös tabletti. Alle 50-vuotiaisiin verrattuna 50-vuotta täyttäneillä oli huomattavasti enemmän muita puhelimia kuin älypuhelimia käytössään (taulukko 6).

TAULUKKO 6. Iän vaikutus käytössä oleviin laitteisiin (n=46)

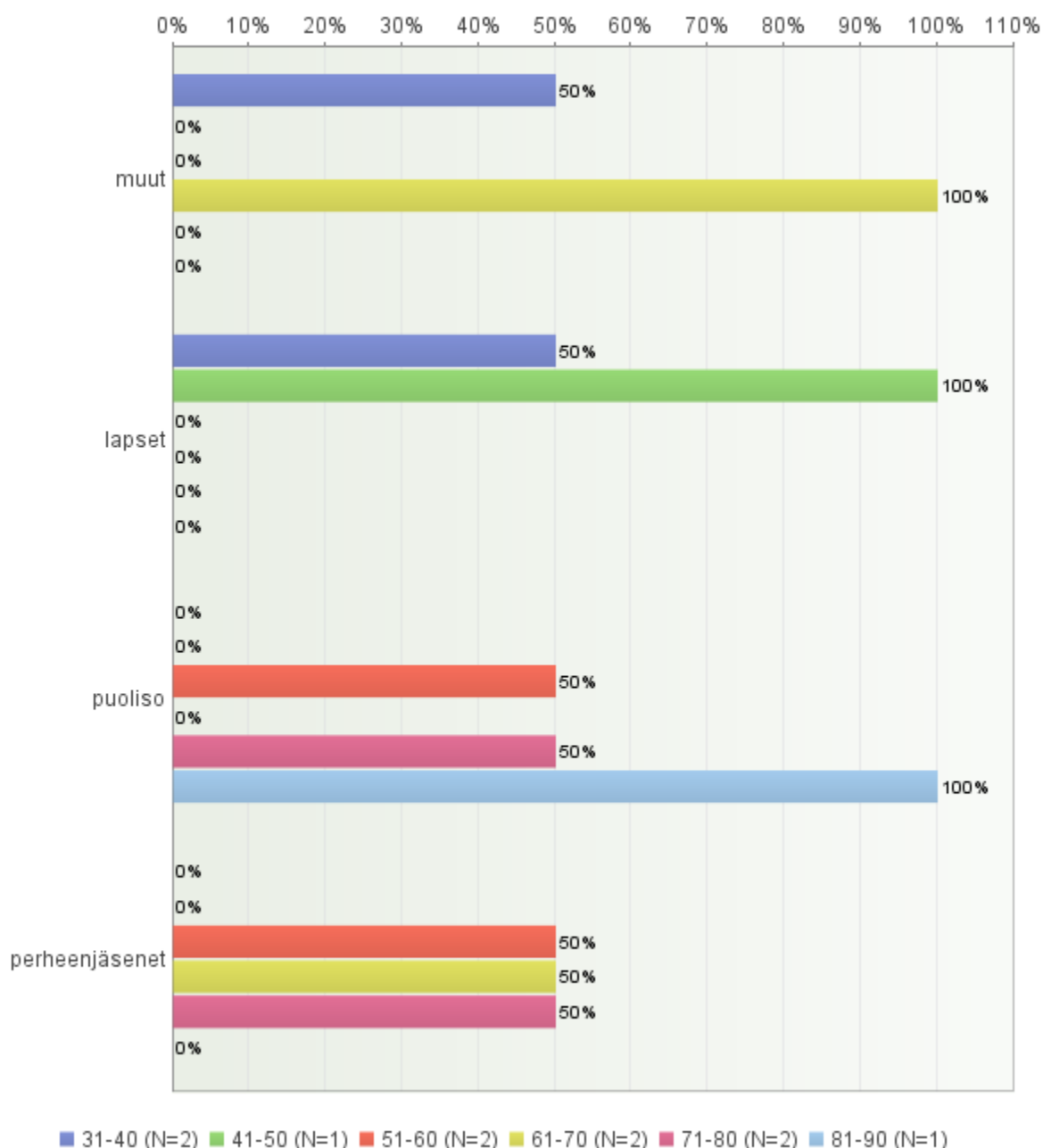
	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=32
Käytössä olevat laitteet		
Tietokone	13	27
Tabletti	7	13
Älypuhelin	13	25
Muu puhelin	1	8
Ei omaa laitetta	0	0

Tutkittaessa vaikuttaako vastaajan ikä siihen, käyttääkö vastaaja sähköisiä palveluita jonkun toisen puolesta, vastaajat jaettiin kahteen ryhmään: alle- ja yli 50-vuotiaisiin. Yli 50-vuotiaat käyttävät enemmän sähköisiä palveluita toisen puolesta (taulukko 7).

TAULUKKO 7. Iän vaikutus palveluiden käyttöön toisen puolesta (n=46)

	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=32
Käytätkö sähköisiä palveluita jonkun toisen puolesta?		
Kyllä	3	9
En	11	23

Koska edellisen taulukon tulos oli yllättävä, seuraavassa kuviossa tarkastellaan syytä siihen, miksi yli 50-vuotiaat käyttävät enemmän sähköisiä palveluita toisen puolesta. 31-50—vuotiaat vastaajat kertoivat käyttävänsä sähköisiä palveluita lastensa ja perheen ulkopuolisten henkilöiden puolesta. Yli 50-vuotiaat vastaajat taas kertoivat käyttävänsä sähköisiä palveluita puolison, muiden perheenjäsenten (sisarukset ja vanhemmat) sekä perheen ulkopuolisten henkilöiden puolesta (kuvio 11).



KUVIO 11. Iän vaikutus siihen, kenen puolesta vastaajat käyttävät sähköisiä palveluita (n=41)

Kaikki alle 50-vuotiaat käyttävät sähköisiä palveluita itsenäisesti. Yli 50-vuotiaista yksi viidestä kertoi, että joku muu käyttää sähköisiä palveluita heidän puolestaan (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Iän vaikutus siihen, käytetäänkö sähköisiä palveluita vastaajan puolesta (n=46)

Käyttääkö joku sähköisiä palveluita puolestasi?	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=32
Kyllä	0	6
Ei	14	26

Yli 50-vuotiaat vastaajat tarvitsevat enemmän tukea sähköisten palveluiden käyttämiseen kuin alle 50-vuotiaat vastaajat. Yli 50-vuotiaista joka kolmas koki tarvitsevansa tukea sähköisten palveluiden käyttämisessä. Alle 50-vuotiaista apua koki tarvitsevansa vain kaksi vastaajista (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Iän vaikutus tuen tarvitsemiseen (n=46)

Tarvitsetko tukea sähköisten palvelujen käyttämisessä?	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=32
Kyllä	2	10
En	12	22

Iällä ei ole juurikaan vaikutusta sähköisten palveluiden käyttöön Varkaudessa. Alle 50-vuotiaista kaikki kyselyyn vastanneet käyttivät sähköisiä palveluita vähintään useamman kerran vuodessa. Yli 50-vuotiaistakin vain kuusi vastasi, ettei käytä lainkaan sähköisiä palveluita, tai käyttää niitä vain kerran vuodessa. (Taulukko 10)

TAULUKKO 10. Iän vaikutus sähköisten palveluiden käyttötiheyteen (n=46)

Käyttötiheys	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=32
Useita kertoja päivässä	7	13
Kerran päivässä	1	4
Useita kertoja viikossa	2	1
Kerran viikossa	0	5
Useita kertoja kuukaudessa	1	0
Kerran kuukaudessa	2	3
Useita kertoja vuodessa	1	0
Kerran vuodessa	0	1
En käytä sähköisiä palveluita	0	5

Taulukosta 11 on poistettu vastaajat, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita lainkaan. Yli 50-vuotiaista 24 vastaajaa piti kaupungin sähköisiä palveluita toimivina. Alle 50-vuotiaista vain hieman yli puolet piti kaupungin sähköisiä palveluita toimivina (taulukko 11).

TAULUKKO 11. Iän vaikutus kokemukseen kaupungin sähköisten palveluiden toimivuudesta (n=41)

Miten toimivina pidät kaupungin nykyisiä sähköisiä palveluita?	Vastaajan ikä	
	16-50-vuotiaat n=14	yli 51-vuotiaat n=27
Toimivia	8	24
Ei toimivia	6	3

#### 5.1.4 Käyttötiheyden vaikutus

Vähintään kerran päivässä sähköisiä palveluita käyttävän vastaajat olivat niitä, jotka käyttivät sähköisiä palveluita myös muiden puolesta (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Sähköisten palveluiden käyttötiheyden vaikutus sähköisten palveluiden käyttöön toisen puolesta (n=46)

	Käyttötiheys				
	Vähintään kerran päivässä n=25	Vähintään kerran viikossa n=8	Vähintään kerran kuukaudessa n=6	Vähintään kerran vuodessa n=2	En käytä sähköisiä laitteita n=5
Käytätkö sähköisiä palveluita jonkun toisen puolesta?					
Kyllä	11	1	0	0	0
En	14	7	6	2	5

Yllättäen viisi päivittäin sähköisiä palveluita käyttävistä vastaajista kertoi tarvitsevansa apua sähköisten palveluiden käyttämisessä. Vastaavasti 4 vastaajaa, jotka eivät käytä lainkaan sähköisiä palveluita, kertoi tarvitsevansa apua niiden käytössä (taulukko 13).

TAULUKKO 13. Sähköisten palveluiden käyttötiheyden vaikutus tuen tarpeeseen (n=46)

	Käyttötiheys				
	Vähintään kerran päivässä n=25	Vähintään kerran viikossa n=8	Vähintään kerran kuukaudessa n=6	Vähintään kerran vuodessa n=2	En käytä sähköisiä laitteita n=5
Tarvitsetko tukea sähköisten palvelujen käyttämisessä?					
Kyllä	5	1	2	0	4
En	20	7	4	2	1

## 5.2 Kaupungeille tehty kysely

Toimeksiantajan toiveena oli saada vertailua muihin, samaa verkkoalustaa käyttäviin kaupunkeihin. Näin ollen haastattelimme Porin viestintäpäällikköä, sekä Vaasan tiedostuspäällikköä kaupunkien digitalisaation tasosta. Toimeksiantajan toiveesta tiedustelimme myös kuntaliitolta heidän näkemystään Suomen kaupunkien digitalisaation tasosta, sekä mahdollisesta ohjeistuksesta digitalisaatioon liittyen. Haastattelujen lisäksi vertailimme Varkauden, Porin ja Vaasan kaupunkien verkkosivuja, sekä käyttäytymistä sosiaalisessa mediassa.

### 5.2.1 Digitalisaation merkitys Porin, Vaasan ja Varkauden kaupungeissa

Kaikki kolme kaupunkia näkevät digitaalisuuden mahdollisuutena rakennemuutokseen lähteille. Vaasan ja Porin kaupungit pitävät digitaalisuutta myös haasteena. Porin kaupunki kokee digitalisaation uhkana siitä pois jättäytyville, sekä haastaa kaupungeja luomaan uusia toimintamalleja. Varkauden kaupunki näkee asian samalla tavalla, mutta lähtökohtaisesti muutosta pidetään pikemminkin mahdollisuutena kuin haasteena. Vaasan kaupunki näkee haastavana saada digitalisaation ulkopuolelle jäävät ihmiset mukaan kunnan digitaaliseen muutokseen. Digitalisaatio nähdään kuitenkin kaikissa kaupungeissa positiivisena asiana.

Kuntasektorin digitalisoitumista pidetään kaikissa kaupungeissa ehdottoman tärkeänä. Varkaus ja Vaasa painottavat digitalisaation tuomaa taloudellista säästöä kaupungeille. Pori näkee digitalisaation erityisen tärkeänä kaupungin asukkaiden näkökulmasta. Erityisesti sosiaalipalvelujen ja terveydenhuollon, sekä opetuksen ja koulutuksen digitalisoituminen nähdään valtavana mahdollisuutena. Myös Vaasa näkee kaupungin asukkaiden nykyaikaiset tarpeet digitalisoitumisen lähtökohtana.

## 5.2.2 Kaupunkien tarjoamat sähköiset palvelut ja niiden käyttö

Kaikki kaupungit tarjoavat laajassa mittakaavassa sähköisiä palveluita. Kaupunkien sähköisten palvelujen tarjontaan kuuluvat muun muassa erilaiset terveystalot, kirjastopalvelut, palautekanavat, sähköiset lomakkeet sekä varhaiskasvatukseen ja koulutukseen liittyvät palvelut.

Kaikkien kaupunkien seuraaminen onnistuu Facebookissa ja Twitterissä. Vaasan ja Varkauden kaupungit käyttävät myös Instagramia, YouTubea. Vaasan kaupungilla on lisäksi Pinterest-tili (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Kaupunkien käyttämät sosiaaliset kanavat.

Kanava	Pori	Vaasa	Varkaus
<b>Verkkosivut</b>	Kielivaihtoehdot suomi, englanti. Ulkoasu selkeä, sosiaalinen media isossa osassa. Asettelu sekava, tiedot hankalasti löydettävissä.	Kielivaihtoehdot suomi, ruotsi englanti. Ulkoasu selkeä, sosiaalinen media suuressa osassa. Asettelu selkeä, tiedot helposti löydettävissä.	Kielivaihtoehdot suomi, englanti, venäjä. Ulkoasu vanhanaikainen ja tunkkainen. Asettelu selkeä, tiedot helposti löydettävissä.
<b>Facebook</b>	5208 tykkääjää 5106 seuraajaa Päivityksiä useita kertoja päivässä.	8134 tykkääjää 8034 seuraajaa Päivityksiä useita kertoja päivässä.	1308 tykkääjää 1304 seuraajaa Päivityksiä useita kertoja päivässä.
<b>Instagram</b>	441 julkaisua 2310 seuraajaa 129 seurataan Julkaisuja lähes päivittäin tai useita kertoja viikossa.	Julkaisuja 357 3551 seuraajaa 80 seurataan Julkaisuja päivittäin tai useamman kerran päivässä.	
<b>Pinterest</b>		235 Pin-lisäystä 146 seuraajaa 18 seurattavaa	
<b>Twitter</b>	2 twiittausta liittynyt 2010 17 seuraajaa 19 seurataan	1914 twiittausta liittynyt 2012 1691 seuraajaa 99 seurataan 1011 tykkäystä Twiittauksia päivittäin.	416 twiittausta liittynyt 2015 198 seuraajaa 34 seurataan 115 tykkäystä Twiittauksia useamman kerran kuukaudessa.

<b>Youtube</b>		184 tilaajaa Videoita kuukausittain/ useamman kerran kuukaudessa.	
----------------	--	--	--

Porin ja Vaasan kaupungit kertoivat, että kaupunkien asukkaat käyttävät aktiivisesti sosiaalisen median kanavia. Varkaudessa kaupungin asukkaat käyttävät sähköisiä palveluita hyvin vähän.

### 5.2.3 Kaupunkien digitalisaation tulevaisuudennäkymät

Kaikki kolme kaupunkia kehittävät aktiivisesti sekä sähköisiä palveluitaan, että sosiaalisen median kanaviaan. Porin kaupungissa toteutetaan tällä hetkellä organisaatiomuutosta, jossa tarkastelun ja kehityksen kohteena ovat sähköiset palvelut, verkkosivut, sekä sosiaalisen median kanavat. Vaasassa kehityksen kohteina ovat muun muassa uudet sosiaalisen median kanavat, sisältöjen suunnittelu, sekä sähköisten palvelujen jatkuva kehittäminen. Kaupunki tekee yhteistyötä myös lähikuntien kanssa. Varkaudessa on pyritty tehostamaan sosiaalisen median käyttöä, minkä lisäksi Varkaus on kehittämässä verkkopalvelualustansa.

Kaupungit pitävät erityisen tärkeänä, että palveluprosessi on toimiva ja käyttökokemus on hyvä. Jokaisen kaupungin vastauksessa nousi myös esille niin kaupungin työntekijöiden kuin asukkaiden tukeminen sähköisiin palveluihin siirryttäessä.

Ainoana kaupunkina Pori kertoi, että valmisteilla on muun muassa digistrategia. Vaasassa tutkimuksia ei ole tehty ja Varkaudessa tutkimusta tehdään tällä hetkellä tämän opinnäytetyön muodossa.

## 5.3 Kuntaliitolle tehty kysely

### 5.3.1 Kuntaliiton näkemys Suomen kuntien digitalisaation tasosta

”Kunnat ovat hyvin eri tavalla digitalisoineet palvelujaan ja ottaneet haltuunsa digitalisaatiota. Digitalisaation määritelmä, jota käytän/käytämme (digitalisaatio ymmärretään niin monella tavalla): Suuret kaupungit ovat ottaneet isoja askelaita. Heillä on niin sanotusti isommat hartiat eli resursseja sekä toisaalta suurempi kysyntäpohja, jolloin digitalisaation mahdollistamien uusien tapojen hyödyntäminen on myös kustannustehokasta ja siten luontainen investointikohde. Kokeilukulttuuri, palvelumuo- toilu ja uusimmat teknologiat otetaan luontaisesti käyttöön kaupungeissa. Toki pienissäkin kunnissa on tapahtunut paljon, toisissa enemmän kuin toisissa ja mitä enemmän on tullut hyödynnettäväksi yhteisiä ratkaisuja, niin niistä hyötyvät myös pienet kunnat.” (Kuntaliitto 2017)

### 5.3.2 Kuntaliiton ohjeistus kuntien digitalisaatiossa

Kuntaliiton mukaan kuntien digitalisoitumiseen on olemassa useita ohjeistuksia. Yksi näkyvimmistä ja tärkeimmistä ohjeistuksista on KaPa-ohjelma, ja sen mukanaan tuoma lainsäädännön muutos. Tämän

lisäksi julkisen hallinnon digitalisoitumiselle on olemassa omat JUHTAn (julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) tekemät JHS-suositukset. Suosituksien painopistealueena ovat tietojärjestelmien yhteen toimivuus, yhteisten tietovarantojen hyödyntäminen, asiointikäyttöliittymät, tietojen käsittelyyn liittyvä tietoturva ja tietosuoja sekä palvelujen kehittämistä tukevat hyvät käytännöt.

Kunnille on olemassa myös viestintään ja sosiaalisen median käyttöön liittyvä ohjeistus. Ohjeistuksen mukaan kuntien verkkoviestinnän tavoitteena on tehostaa, nopeuttaa ja kohdentaa kunnan viestintää, lisätä toiminnan avoimuutta, demokratiaa ja yhteisöllisyyttä, helpottaa kuntalaisen arkea, säästää aikaa ja kustannuksia, tarjota monipuolista, laadukasta ja kiinnostavaa sisältöä sekä luoda käytettäviä ja käyttäjälähtöisiä verkkopalveluita.

Kuntaliitto tekee julkisen hallinnon osalta yhteistyötä Valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT -osaston kanssa. Yhteistyön myötä on syntynyt [beta.suomidigi.fi](https://beta.suomidigi.fi) -sivusto, joka toimii Suomen digitalisaatiotyön keskuksena.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 6.1 Johtopäätökset

Tyypillinen vastaaja oli 61-70—vuotias varkautelainen nainen, joka käyttää sähköisiä palveluita päivittäin älypuhelimella tai tietokoneella. Tyypillinen vastaaja käyttää sähköisiä palveluita itsenäisesti eikä hän käytä niitä muiden puolesta.

Yleisimmin vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjasto-, liikenne- ja lupapalveluita sähköisesti. Lisää sähköistä palvelua toivottiin kirjasto-, liikenne- ja opetustoimen palveluihin. Puhelimitse kaupunkilaiset kertoivat käyttävänsä pääasiassa terveydenhuollon palveluita. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä puhelimitse saatavan palvelun määrään, ja lisäystä toivottiin vain terveydenhuoltoon. Kasvotusten vastaajat kertoivat käyttävänsä terveydenhuolto- ja kirjastopalveluita. Kuten puhelimitse saatavassa palvelussa, vastaajat toivoivat lisäystä vain terveydenhuollon palveluihin.

Kysyttäessä vastaajilta, mitkä sähköiset palvelut koettiin erityisen toimivina, vastauksissa korostuivat kirjasto-, terveydenhuolto- ja palautepalvelun toimivuus. Kun vastaajilta kysyttiin, mitä sähköisiä palveluita he kehittäisivät, vastauksissa nousivat samat palvelut esille.

Vastaajat pitivät kaupungin sähköisiä palveluita vanhanaikaisina ja epäselvinä. Vastaajat pitivät myös verkkosivujen päivitystä vähäisenä ja sivuilla on vastaajien mukaan vanhaa tietoa. Tiedotukseen toivottiin avoimuutta esimerkiksi liitteiden muodossa.

Terveyspalveluiden ajanvaraukseen ja liikuntapalveluiden tilavaraukseen toivottiin sähköistä varausjärjestelmää helpottamaan varausten tekoa. Myös Soisalo-opiston varausjärjestelmästä annettiin palautetta, ja moni pitikin järjestelmää hitaana ja toimimattomana. Lisäksi Soisalo-opiston tiedotuksen sisältöön ja rakenteeseen toivottiin selkeyttä ja napakkuutta.

Palautetta annettiin myös julkisesta liikenteestä, mihin toivottiin sähköistä julkisen liikenteen reititopasta. Lisäksi avoimissa vastauksissa esille nousivat kaupungin työntekijöiden koulutus, sekä toimimattomat internetyhteydet. Kaupunkilaiset toivoivat, että kaupungin työntekijät osaisivat käyttää sähköisiä palveluita, ja he olisivat kykeneviä opastamaan kaupunkilaisia niiden käytössä. Osa kaupunkilaisista kertoi, ettei voi käyttää sähköisiä palveluita internetyhteyden hitauden vuoksi.

Osa vastaajista piti Varkauden kaupungin verkkosivuja nykyisellään toimivina, mutta suurin osa toivoi sivujen päivittämistä. Nykyiset verkkosivut koettiin ulkoasultaan vanhanaikaisina ja luotaan työntävinä. Verkkosivuille toivottiin nykyaikaista ja raikasta yleisilmettä sekä selkeämpää tekstinasettelua. Verkkosivujen ulkoasussa toivottiin iäkkäiden ja vähän tietokonettakäyttävien sekä vammaisten huomioonottamista käytetyissä fonteissa ja värien kontrasteissa. Sivustoista toivottiin kiinnostavia, värikkäitä ja kutsuvia.

Kaupungin verkkosivuja pidettiin sekavina ja epäselvinä. Erityisesti verkkosivujen mobiiliversiota pidettiin huonona. Vastaajat kertoivat, että verkkosivuilla on vanhaa tietoa, esimerkiksi ”Lasten kouluvuosi”. Verkkosivuilla koettiin olevan myös turhaa tietoa, kuten ”Opiskelijan Varkaus”. Uusille kaupungin verkkosivuille toivottiin asiakaslähtöisyyttä kuntalaisen näkökulmasta, sekä selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Etsityt asiat tulisi löytyä helposti, eikä monen alasivun takaa. Näin myös kokemattomat tietokoneen käyttäjät hyötyisivät verkkosivuista.

Kysyttäessä, mikä saisi vastaajat siirtymään sähköisten palveluiden käyttöön, esille nousivat helppous, yksinkertaisuus ja toimivuus. Vastauksissa esille nousi koulutuksen puute, ja myös sähköisiä palveluita käyttävät vastaajat toivoivat enemmän koulutusta palveluiden käyttöön. Ongelmatilanteissa vastaajat toivoivat saavansa apua helposti ja nopeasti. Vastaajat toivoivat tueksi selkeitä kirjallisia ohjeita, neuvontapuhelinta sekä chatia.

Porin, Vaasan ja Varkauden kaupungit näkevät digitalisaation positiivisessa valossa ja digitalisaatio nähdään mahdollisuutena. Kaikille kaupungeille yhteistä on myös se, että kaupungit kehittävät jatkuvasti sähköisiä palveluitaan.

Kuntaliitto pitää kuntien digitalisoitumista tärkeänä asiana. Kuntaliiton näkemyksen mukaan suuret kaupungit ovat digitaalisessa kehityksessä pienien kaupunkien edellä. Kuntaliitto tarjoaa kunnille kattavaa ohjeistusta digitalisaatioon liittyen.

## 6.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Varkauden kaupungin nykyistä digitalisaation tasoa sekä saada kaupunkilaisten näkemystä ja kehitysehdotuksia sähköiseen asiointiin liittyen. Tavoitteena oli antaa toimeksiantajalle tietoa nykytilanteesta sekä työkaluja sähköisen asiointin kehittämiseen. Lisäksi toimeksiantaja toivoi, että vertailemme Porin ja Vaasan digitalisaation tasoa Varkauden kaupungin tasoon, koska nämä kolme kaupunkia käyttävät tulevaisuudessa samaa verkkoalustaa. Kaupunkien välisen vertailun ohella toimeksiantaja pyysi meitä selvittämään kuntaliiton näkemyksen kuntien digitalisaation tasosta ja mahdollisen yleisen ohjeistuksen aiheeseen liittyen.

Opinnäytetyömme aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden takia. Kuten johdannossa on todettu, digitalisaatio on nykypäivää joka alalla. Ajattelimme aiheen tuovan meille itsellemme uutta tietoa ja taitoa digitalisaatiosta ja sen hyödynnettävyydestä. Digitalisaatio itsessään on erittäin laaja käsite ja aihe oli rajattava tarkasti, jotta työ valmistuisi aikataulussa. Onnistuimme aiheen rajauksessa ja aika riitti hyvin työn tekemiseen.

Lähtiessämme tutkimaan kuntalaisten näkemystä, valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi sähköisen kyselylomakkeen. Se tuntui luontevalta tavalta lähestyä kuntalaisia ja saada numeerista tietoa digitalisaation tasosta. Toimeksiantajan toiveesta kysely toteutettiin kasvokkain, jotta tavoittaisimme ikään-tyneemmätkin kuntalaiset. Toiveenamme oli, että kyselypäiviä markkinoitaisiin paikallislehdessä ja/ tai

kaupungin verkkokanavissa. Ennakkomarkkinointia ei kuitenkaan ollut, ja lopulta face-to-face -kyselyn vastaajamäärä jäikin 10 vastaukseen.

Toivoimme itse, että kyselyyn johtava linkki lisättäisiin myös Varkauden kaupungin verkko- ja Facebook-sivuille. Verkon kautta uskoimme tavoittavamme nuoret ja työikäiset kuntalaiset parhaiten. Verkosivuille linkkiä ei kuitenkaan koskaan lisätty, ja Facebookiin linkki saatiin vasta joulukuun puolessa välissä. Vaikka vastausten kerääminen verkossa ei mennyt toiveidemme mukaisesti, kuntalaiset löysivät kyselyn Facebookista face-to-face -kyselyä paremmin, ja verkon kautta vastauksia kertyi 36 kappaletta. Kuten luvuista näkyy, vastaajaprosentti jäi alhaiseksi. Vastausten määrä taas vaikutti tutkimuksen validiteetin, eikä lopputulos ollut odotustemme mukainen. Alhainen vastaajamäärä ei myöskään täytä kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän piirteitä, sillä vastaajia oli alle 100.

Verratessamme Porin ja Vaasan digitalisaation tasoa Varkauden kaupungin digitalisaation tasoon, laadimme kysymyksiä, jotka lähetimme kaikkien kaupunkien viestinnästä vastaaville henkilöille. Kuntaliittoon lähetimme omat kysymykset selvittääksemme heidän näkemystään kuntien digitalisaation tasosta. Olimme erittäin tyytyväisiä kaikkien kaupunkien, sekä kuntaliiton halukkuuteen osallistua tutkimukseemme. Kaikki tahot vastasivat kysymyksiin nopeasti ja kattavasti ja saimme tehtyä perusteellista vertailua kaupunkien kesken.

Jatkotutkimusta ajatellen Varkauden kaupungin digitalisaation tasosta voisi kehittää useita erilaisia variaatioita aiheen laajuuden ja ajankohtaisuuden vuoksi. Toimeksiantajamme toivoi tutkimuksen alussa, että tekisimme tutkimuksessamme vertailua myös muiden Pohjoismaiden kanssa. Emme kuitenkaan pystyneet ottamaan tätä näkökulmaa huomioon, sillä muutoin opinnäytetyömme rajaaminen olisi vaikeutunut. Tässä olisikin hyvä jatkotutkimuksen aihe.

Vaikka kuntalaisille tehdyn tutkimuksen vastaajamäärä jäi pieneksi Varkauden näkökulmasta, olemme tyytyväisiä lopputulokseen. Uskomme, että toimeksiantajamme saa kuitenkin opinnäytetyöstämme työkaluja kaupungin digitalisaation kehittämiseen. Itse opimme paljon uutta opinnäytetyötä tehdessämme ja silmämme avautuivat digitalisaation laajuudelle ja hyödynnettävyydelle. Uskomme, että voimme hyödyntää opinnäytetyön myötä kertynyttä tietoa tulevissa työtehtävissämme.

## 7 LÄHTEET

AARNIKOIVU, Henrietta, 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Suomi: WSOY

CALDWELL, Glenda, SMITH, Carl, CLIFT, Edward ja CAIRNS, Graham, 2016. Digital future & the city of today. New Technologies and Physical Spaces. Great Britain: Intellect.

CALDWELL Ben, Trace R&D Center, University of Wisconsin-Madison, 2008. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.0 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-22] Saatavissa: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>

HÄRKÖNEN, Susanna, 2016. Digitaaliset palvelut mummonkestäviksi [verkkoaineisto]. [Viitattu 2017-05-20] Saatavissa: <https://blog.kauppalehti.fi/digiarjessa/digitaaliset-palvelut-mummonkestaviksi>

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO, 2015. Laadullinen tutkimus [verkkomateriaali]. [Viitattu 2017-05-20] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

KARHU Niina, 2016. Finanssialan digitisaatio – Vaikutus asiakaskokemukseen ja pankin aukioloaikoihin [verkkajulkaisu]. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114234/Karhu\\_Niina.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114234/Karhu_Niina.pdf?sequence=1)

KAUPAN LIITTO, LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIO, TEKES, TEKNOLOGIATEOLLISUUS JA VERKOTEOLLISUUS, 2016. Digibarometri 2016 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-17.] Helsinki: Taloustieto Oy. Saatavissa: <http://www.digibarometri.fi>

KOKKONEN, Olavi 2006. Asiakastytyväisyys kaiken perusta [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03.] Saatavissa: <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastytyvaeisyys-kaiken-perusta/>

KUNTALIITTO, 2017. Sähköposti.

MANNINEN, Jari, BRANDT, Vesa, KALLIONPÄÄ, Stella ja LEPOLA, Marko, 2015. Uuskasvun polut – Digitalisaation lupaus. Suomi: Vammalan kirjapaino Oy

MERILÄINEN, Heidi, 2017. Digitalisaatio muuttaa tulevaisuuden [opinnäytetyö]. Suomi: Theseus.

MINILEX, S.A. Julkinen palvelu on kunnan ja valtion vastuulla [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03.] Saatavissa: <https://www.minilex.fi/a/julkinen-palvelu-on-kunnan-ja-valtion-vastuulla>

ROWLES, Daniel ja BROWN, Thomas 2017. Building digital culture. A practical guide to successful digital transformation. Great Britain, United States: Kogan Page Limited.

KILPELÄINEN, Kia, 2016. Pohjois-Savon liitto mukaan digikuntakokeiluun. [Viitattu 2017-20-01] Saatavissa: <http://www.savonsanomat.fi/savo/Pohjois-Savon-liitto-mukaan-digikunta-kokeiluun/844451>

SAVOLAINEN, Timo ja LEHMUSKOSKI, Kati, 2017. Suomi: HansaPrint Oy

TILASTOKESKUS, 2015. Asukasrakenne 2015 [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-07.] Saatavissa: [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto\\_\\_2017/paavo\\_1\\_he\\_2017.px/table/tableViewLayout1/?rxid=e3255d92-cf4c-45b9-85f9-ff670636e794](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto__2017/paavo_1_he_2017.px/table/tableViewLayout1/?rxid=e3255d92-cf4c-45b9-85f9-ff670636e794)

TILASTOKESKUS, 2016. Ennakoväliluku [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-07.] Saatavissa: [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_\\_vrm\\_\\_vammuu/005\\_vammuu\\_tau\\_101.px/table/tableViewLayout1/?rxid=82ce39f0-3202-4b33-bfcd-3ece427997ad](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vammuu/005_vammuu_tau_101.px/table/tableViewLayout1/?rxid=82ce39f0-3202-4b33-bfcd-3ece427997ad)

TILASTOKESKUS, S.A. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot [verkkosaineisto]. [Viitattu 2017-05-20] Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

TURKKI, Teppo ja SIILASMAA, Risto, 2009. Nykyaikaa etsimässä: Suomen digitaalinen tulevaisuus. Helsinki: Taloustieto

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ, 2015. Digitaalisen matkailumarkkinoinnin ja myynnin haasteet ja ratkaisuehdotukset [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-22-05] Saatavissa: [www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/TEM\\_digitaalinen\\_matkailumarkkinointi.pdf](http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/TEM_digitaalinen_matkailumarkkinointi.pdf)

VALTIOVARAINMINISTERIÖ, S.A. Digitalisoinnin periaatteet [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03.] Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>

VALTIOVARAINMINISTERIÖ, S.A. Julkisen hallinnon yhteinen kokonaisarkkitehtuuri [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03.] Saatavissa: <https://vm.fi/julkisen-hallinnon-yhteinen-kokonaisarkkitehtuuri>

VALTIOVARAINMINISTERIÖ, S.A. Palveluarkkitehtuuri [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03] Saatavissa: <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri>

VALTIOVARAINMINISTERIÖ, S.A. Saavutettavuusdirektiivi [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-20] Saatavissa: <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

VALTIOVARAINMINISTERIÖ, S.A. Sähköiset palvelut [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-05-03] Saatavissa: <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

VARKAUS, S.A. Kärkihanke, digitalisaatio.

VARKAUS, S.A. Tietoa Varkaudesta [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-07.] Saatavissa: [http://www.varkaus.fi/tietoa\\_varkaudesta/](http://www.varkaus.fi/tietoa_varkaudesta/)

VARKAUS, 2016. Varkauden kaupungin digitalisaatio-ohjelma.

VERHELÄ, Pauli 2016. Matkailun perusteet. Suomi: SH Traveledu

VILKKA, Hanna, 2015. Tutki ja kehitä. Juva: PS-kustannus.

VILKKA, Hanna, 2014. Tutki ja mittaa. Maarallisen tutkimuksen perusteet [verkkomateriaali]. [Viitattu 2017-05-19] Saatavissa: [hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf](http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf)

WARKAUDEN LEHTI, 2016. Rohkeutta muuttaa toimintatapoja – Varkaus Pohjois-Savossa edelläkävijänä digitalisaatiossa.

YLIKOSKI, Tuire 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

6AIKA, S.A. Avoimia ja älykkeitä palveluja [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-19.] Saatavissa: <https://6aika.fi/6aika-avoimia-ja-alykkaita-palveluja/>

6AIKA, S.A. Hankkeet [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-19.] Saatavissa: <https://6aika.fi/hankkeet/>

6AIKA, S.A. Pilottihankkeet [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2017-04-19.] Saatavissa: <https://6aika.fi/pilottihankkeet/>

## LIITE 1: AVOIMET VASTAUKSET KAUPUNGIN PALVELUISTA, JOITA VASTAAJAT KÄYTTÄVÄT

Sähköisesti

Wartalo-kodit

Päätöksenteko

Sähkön kulutuksen seuraaminen

Kv kokousten seuranta

Apteekin reseptit

Puhelimitse

Wartalo-kodit

Kasvotusten

Wartalo-kodit

## LIITE 2: MITKÄ PALVELUT OLIVAT VASTAAJIEN MIELESTÄ ERITYISEN TOIMIVIA

Puhelinpalvelu

Ei mitään

En osaa sanoa

Ei tiedä mitä on

Ei

Kaikki toimii

Toimeentulotuen hakeminen on ollut erittäin helppoa ja toimivaa.

Laboratorion ajanvaraus sekä wilma-järjestelmä. Kumpikaan ei kylläkään ole kaupungin omaa palvelua.

Wilma

VisitVarkaus toimii parhaiten

Palautepalvelu

Kirjasto

Kaupungin työntekijöillä opeteltavaa sähköisten palveluiden käyttämisessä - työntekijät ikääntyneitä, eivätkä oikein osaa käyttää sähköisiä palveluita kaupungin asukkaiden hyväksi

Hammaslääkäriasiointi

En käytä

Terveystieteiden tutkimuskeskus, kirjasto, karttapalvelu

Kaikille kuitenkin arvosana 7½

En osaa sanoa

Soisalo-opiston ja kirjaston

Niissä palveluissa mitä käytän, ei ole mitään huomauttamista. Omaha-terveydenhoidossa on kohdallani toiminut kiittävästi



Joitakin terveydenhuollon ajanvarauksia on pystynyt tekemään sähköisesti, kirjasto toimiva

Kanta.fi omien terveystietojen seuraaminen, joskin viiveellä.

Palautekanava, kirjasto

### LIITE 3: MITÄ PALVELUITA VASTAAJAT KEHITTÄISIVÄT JA MITEN

Ei kokemusta

Ei käytä

Nettiyhteydet paremmaksi

Tiedotus

No mitään

Ei tule mieleen

Karttapalvelu on aika huono

Terveyspalvelut. Miksi ei kerrota lääkäreiden nimiä ja yhteystietoja esimerkiksi puhelinnumeroita. Useimmat paikkakunnat nämä kertovat.

Karttapalvelu on huono. Yhteystiedot ajan tasalle, päivitys. Tiedotus näistä palveluista. Monikaan ei tiedä.

Ylipäättään kaikkien palveluiden yleisilmeet ja käytettävyys ovat suoraan 70-luvulta. Esimerkiksi terveyspalveluihin voisi ottaa käyttöön netin kautta toimivan ajanvarauksen, niin kuin esim. Joensuussa on.

Wartalo-kodit voisivat laittaa kaikki vapaat asunnot yleiseen tietoon.

Liikuntapalveluita, sähköinen tilavaraus ja "lukujärjestys". Kirjaston sivuilta on myös hankala löytää se sähköinen palvelu. Suurin ongelma taitaa olla se, että niitä sähköisiä palveluita ei vaan löydä. Julkisen liikenteen sähköinen reittipais olisi myös kiva ja toiminto, mistä näkisi missä bussi kulkee reaaliajassa.

Toimeentulotuen hakemuslomaketta, koska se on mielestäni sekava ja vaikea käyttää.

Päivitykset ajallaan, vanha tieto pois.

Kaikkea mahdollista + opetusta kaupungin työntekijöille.

Soisalo- opiston kursseille ilmoittautumisissa on ollut ongelmia, järjestelmä tahmea ja tiedotuksessa kehitettävää.

Panostakaa kotisivujen tiedotuksen sisältöön sekä rakenteeseen = selkeitä ja napakoita viestejä/ohjeita harrasteryhmille ja ajankohtaiset tiedot helposti löydettäväksi. Tekstiviestitiedotus huoltajille on ihan loistavaa palvelua.

En käytä

Tilavaraus, avustusten hakeminen

Päätöksenteko ja asioiden avoimuus esimerkiksi liitteet

Kunpa tietäisinkin, mutta esim. helppo paikka pitäisi olla, josta kysyä kaikkia kaupungin asioita hallinnon alasta riippumatta

Esimerkiksi keväällä 2016 olisin halunnut ilmoittaa 23 varrella olevan liikennevalon jalankulkijan napin rikkoutumisesta niin ei vaan onnistunut kaupungin sivuilla. Etsin monilta sivuilta linkkiä, mutta olisi pitänyt ehkä soittaa tekniselle puolelle. Asia jäi ja nappi oli rikki n. pari kuukautta. Ehkäpä joku soitti.

## LIITE 4: MIKÄ SAISI VASTAAJAT SIIRTYMÄÄN SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN

Pakon edessä

Koulutus ja näkyvyys

Oma tietokone, mutta jonkun pitäisi auttaa

Käytän jo

Ei mikään

Helppous

Helppo käytettävyys ja saatavuus. Käyttöönotto ei vaadi erityisiä ohjelmia tai toimenpiteitä. Ongelmatilanteissa ja jos muuten tulee kysyttävää, apu helposti ja nopeasti saatavilla.

Omat laitteet pitäisi olla parempia

Jos joku neuvoisi kädestä pitäen

Helppokäyttöinen, yhden luukun palvelu

Helppous, ei sidonnainen virastoaikatauluihin

Helppous

Että ne olisivat nykyaikaisia. Mallia mistä tahansa muusta kaupungista

Yksinkertaisuus ja toimivuus

Helppokäyttöisyys, palvelun nopea löytyminen www-sivuilta. Nyt haluamiaan palveluita on vaikea löytää.

Asioiden hoitaminen helpottuu sähköisten palveluiden ansiosta.

Olen jo, mutta tietenkin yhteyksien nopeuksien pitää olla toimiva/riittävä.

Voi toimia kotoa käsin ja helppous

Ei mikään

Käytän jo

Käytön helppous

Omasta sijainnista riippumattomuus, maksuttomuus

Oman ajan järkevämpi käyttö

Kysymysten/vastausten saaminen ilman tapaamista/ajanvarausta-on poikkeustilanne että haluan henkilökohtaista palvelua - edellyttäen että asiat hoituu muuten.

Minähän asioin jo kun tarvetta on

Tarve on ollut tähän asti vähäinen

Joustavuus ja palvelun toimiminen ettei takkuaisi ohjelmat jne.

Tarvitsemani tieto löytyisi helposti, ei olisi monen linkin takana. Sivujen ohjeet selkokielellä.

Nämä toiminnot mitä nykyään käytän ovat aivan ok, en pysty arvioimaan kuinka suhtautuisin, mikäli joutuisin käyttämään jotakin uutta toimintoa. Kyllä kai ne luonnistuisivat.

Olen jo siirtynyt

Helppous

Ei sille ole mitään estettä. Pitää olla myös muitakin vaihtoehtoja

## 8 LIITE 5: MITÄ KAUPUNKILAISET TOIVOVAT VARKAUDEN VERKKOSIVUJEN UUDISTAMISESSA HUOMIOITAVAN

En mitään

Ei mitään

En ole käynyt

Hyvä näin

Helppous ja käyttäjäystävällisyys

No ole käynyt nykyisillä sivuilla

Hyvät on

Layout on ollut vähän sekava nämä viimeiset vuodet.

Esteettömyys, selkeys

Selkeämpi

Nyt sivut ovat todella masentavat ja byrokraattisen oloiset. Sivuille ei koe olevansa tervetullut.

Modernia ilmettä, nuorekkuutta. Panostusta hyvään visuaaliseen ilmeeseen ja selkeyttä.

Yksinkertaisuus, nyt sivut ovat sekavat ja epäselvät. Mobiiliversio on myös huono.

Tapahtumat ja esim. kaupungintalon aukioloajat (+ uimahalli) voisi ilmoittaa hyvissä ajoin.

Helpon luettavuuden ja yksinkertaisuuden.

Energisempi ja nykyaikaisempi ulkoasu. Raikkaammat värit ja rauhallisempi yleisilme. Rakenne?

Sisältö kevyemmäksi.

Osa kotisivujen tiedoista tarpeettomia (Opiskelijan Varkaus)

Päivitettyjä tietoja vanhentuneiden tilalle (Lasten kouluvuosi jne.)

Varkauden esittely uudelle "rytinällä".

Palveluiden esittelyssä tökkii se, että yhteystiedot kirjoitettu samaan pötköön (asettelu / ulkoasu)

Ei mitään

Toimivat ovat

Palvelut paremmin esille

Yksinkertaistamista poluissa, selkeämmät(kuvaavammat) sanat asioihin

Asiakaslähtöiset(kuntalaisl.)

Selkeät symbolit tekstin koon muuttamiseen tai taustan kontrastin muuttamiseen eli valkoinen teksti ja musta tausta

Tehkää selkeät sivut, joissa on kunnolliset linkit.

Rakennusluvut sähköisesti.

Tavoitettavuus,joustavuus,tasapuolisuus työssä oleville ja toisaalta eläkeläisille.

Sivut helppo käyttää ja selkokielisiä. Ei tarvisi tietoja etsiä monen mutkan takaa.

Sellaista selkeyttä, että me ikäihmisetkin pystymme niitä käyttämään vaivattomasta. Ottaen huomioon kuitenkin sen, että on olemassa vielä sitä sukupolvea joka ei käytä tietotekniikkaa lainkaan.

Iäkkäät käyttäjät, vähän tietokonetta käyttäneet, vammaiset - fontti, väritys

Esim. ohjeesta: Reseptit uusitaan viikon kuluessa. Reseptien uusiminen tapahtuu mahdollisen vastaanoton yhteydessä, käymällä terveysasemalla tai soittamalla tai asiakas itse tekee uusimispyynnön osoitteessa [www.omakanta.fi](http://www.omakanta.fi). Myös apteekkien kautta voi pyytää reseptien uusintaa. KYSYMYS: ihan tämän perusteella osaavat käyttää Omakantaa?

Tietojen pitää olla luotettavaa. Nyt esim. vanhaa tietoa: "Varkauden terveyskeskuksen päiväajan päivystysvastaanotto siirtyy terveysasemalle 1.6.2015 alkaen. Akuuttivastaanotto ilman ennakoajanvarausta päättyy. "

Ikääntyville palveluiden haku mahdollisimman helpoksi hakea verkkosivuilta. (ei monien alasivujen taakse) Ikäänntyneet ihmiset jotka eivät ole ennen käyttäneet esim. tietokonetta pelkäävät tekevänsä väärin ja näin tietojen häviävän / joutuvaan" väärin käsiin".

Selkeät sivut rakenteeltaan, että löytäisi helposti tarvitsemansa. Nykyinen väritys raikas

Tehkää sivusta kiinnostava, värikäs, kutsuva. Käyttäkää asiantuntijaa joka osaa hommansa.

## 9 LIITE 6: KYSELY

### 1. Kaupunginosa

Lehtoniemi  
Käpykangas  
Könönpelto  
Puurtila  
Kangaslampi  
Kuoppakangas  
Päiviönsaari  
Kommila  
Taipale  
Repokangas  
Häyriä  
Kaura-aho  
Luttila  
Hasinmäki  
Pussilanjoki  
Käärmeniemi  
Taulumäki  
Savonmäki  
Akonlahti  
Kosulanniemi  
Keskusta

### 2. Sukupuoli

Nainen  
Mies

### 3. Ikäryhmä

10-15  
16-20  
21-30  
31-40  
41-50  
51-60  
61-70  
71-80  
81-90  
91-100



**4. Mitä laitteita sinulla on käytettävissäsi?**

Tietokone

Tabletti

Älypuhelin

Muu puhelin

Ei omaa laitetta

**5. Miten usein käytät sähköisiä palveluita?**

Useita kertoja päivässä

Kerran päivässä

Useita kertoja kuukaudessa

Kerran kuukaudessa

Useita kertoja vuodessa

Kerran vuodessa

En käytä sähköisiä palveluita

**6. Käytätkö sähköisiä palveluita jonkun toisen puolesta?**

Kyllä

En

**7. Kenen puolesta?****8. Käyttääkö joku sähköisiä palveluita puolestasi?**

Kyllä

Ei

**9. Kuka?****10. Tarvitsetko tukea sähköisten palvelujen käyttämisessä?**

Kyllä

En

**11. Millaista tukea? (Chat, puhelinpalvelu, tarkat kirjalliset ohjeet, muuta?)****12. Mitä kaupungin palveluita käytät**

Sähköisesti ja/ tai puhelimitse ja/ tai kasvotusten

Karttapalvelu  
Kirjasto  
Lupapalvelu (kunnallistekniikka)  
Opetustoimi  
Palautepalvelu  
Päivähoito  
Rakentaminen  
Soisalo-opisto  
Sosiaalitoimi  
Terveystieteidenhuolto  
Tilavaraukset  
Toimeentulotuki  
Vesiasiat  
Tapahtumat  
Liikenne  
Matkailu  
Liikuntapalvelut  
Nuorisopalvelut  
Työllistyminen  
Jätehuolto  
Muu, mikä?  
Muu, mikä?  
Muu, mikä?  
En käytä

**13. Miten toimivina pidät kaupungin nykyisiä sähköisiä palveluita?**

Tomivia  
Ei toimivia

**14. Mitkä palvelut ovat mielestäsi erityisen toimivia?**

**15. Mitä palveluita kehittäisit ja miten?**

**16. Missä kaupungin palveluissa toivoisit enemmän**

Sähköiseseti ja/ tai puhelimitse ja/ tai kasvotusten  
Sähköiseseti ja/ tai puhelimitse ja/ tai kasvotusten  
Karttapalvelu  
Kirjasto  
Lupapalvelu (kunnallistekniikka)  
Opetustoimi

Palautepalvelu  
Päivähoito  
Rakentaminen  
Soisalo-opisto  
Sosiaalitoimi  
Terveystieteiden tutkimuskeskus  
Tilavaraukset  
Toimeentulotuki  
Vesiasiat  
Tapahtumat  
Liikenne  
Matkailu  
Liikuntapalvelut  
Nuorisopalvelut  
Työllistyminen  
Jätehuolto  
Muu, mikä?  
Muu, mikä?  
Muu, mikä?  
Olen tyytyväinen nykytilanteeseen

**17. Mikä saisi sinut siirtymään sähköiseen asiointiin?**

**18. Varkauden kaupunki on uudistamassa verkkosivujaan. Mitä toivoisit uudistuksessa huomioitavan?**

**19. Painettuasi "Lähetä" -painiketta, vastauksesi tallentuvat järjestelmään. Mikäli haluat osallistua teatterilippujen arvontaan, voit vielä jättää yhteystietosi alle.**

## LIITE 7

Mitä digitaalisiaatio teille merkitsee?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Digitalisaatio on mahdollisuus siihen mukaan lähteville, uhka siitä poisjättäytyville. Se haastaa organisaatioiden toimintaa ja tekemisen tapaa; edellyttää organisaatiokulttuurin, toimintamallien ja prosessien uudelleenajattelua. Se on myös yhdessä tekemistä, osallistamista ja vuorovaikutusta.	Maailma digitalisoituu ja sitä myöten myös yhä suurempi osa kunnan asukkaista käyttää sähköisiä palveluita. Sähköiset palvelut ovat haaste, mutta myös mahdollisuus. Digitalisaatiossa tarvitsee kuitenkin muistaa, että on paljon ihmisiä myös sen ulkopuolella. Nämä ihmiset jäävät monesta asiasta paitsi jo muutenkin, kunnan asioissa heidät täytyy pitää kiinni.	Digitalisuus mahdollistaa aikaan ja paikkaan sitomatonta asiakaspalvelua ja palveluntarjontaa, silloin, kun se asiakkaalle/asukkaalle parhaiten sopii. (Palvelu)kokemus on siellä, missä itsekkin silloin sattuu olemaan. Se helpottaa ja monipuolistaa arkisia asiointimalleja. Mahdollisuutta luoda uutta; uusia palveluita ja uutta toimintakulttuuria

Miten tärkeänä pidätte kuntasektorin digitalisoitumista?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Digitaalinen kehitys etenee ainoastaan tekemällä ja kokeilemalla. Kunnilta vaaditaan uskallusta, ketteryyttä ja kokeilukulttuuria, joka mahdollistaa myös epäonnistumisen. Toiminnan digitalisointi on välttämätöntä kaupungin palvelukehityksen, maineen, vetovoiman ja kaupunkilaisten osallisuuden kannalta. Asukkaat ovat tottuneet asioimaan verkkopankissa, tekemään lippuvaraukset mobiililaitteille, käymään vakuutusneuvotte-luita verkon yli kuvayhteydellä ja kysymään lisätietoja tuotteista verkkokaupan chat-palvelussa. He odottavat vastaavaa palvelua myös kaupungilta. Asiakaslähtöisyyden tulee olla digitalisoinnin lähtökohtana. Muita avainsanoja ovat avoimet rajapinnat, avoin lähdekoodi, avoin valmistelu ja joukkotamaminen. Parhaimmillaan digitalisointi tarjoaa mahdollisuuden tehostaa viestintää ja toimintaa – sekä ydin- että tukitoimintoja. Lähtökohtaisesti kaikki mikä voidaan digitalisoida, tulee digitalisoida. Yksittäisistä palvelualueista sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä opetuksessa ja koulutuksessa on digitalisaation näkökulmasta valtava mahdollisuus.	Se on yksi tärkeimpiä asioita, jos mietitään palveluiden kehittämistä. On tärkeää olla siellä, missä kohde-ryhmäkin on. On tärkeää, että palvelua saa helposti ja halvalla. Taloudellisten- ja henkilöstöresurssien vähetessä palveluita pitää digitalisoida, jolloin voidaan luopua osasta manuaalista ja rutiininomaista työtä ja keskittyä enemmän asiantuntija-tehtäviin. Samalla myös virheiden määrä pienenee, kun esim. paperilomakkeen tietoja ei erikseen joku työntekijä naputtele sähköiseen järjestelmään, vaan asiakas voi tehdä sen itse suoraan. Ihmiset haluavat myös yhä enemmän palveluja toimistoaikojen ulkopuolella, joten digitaaliset palvelut vastaavat myös tähän tarpeeseen. Kuntasektorin täytyy seurata asiakkaiden tarpeita ja toiveita digitalisoitumisen suhteen samalla tavalla kuin yksityissektorinkin.	Erittäin tärkeänä, sillä suomalaiset ikääntyvät eli vääjäämättä myös kuntasektorin mahdollisuudet palveluiden tuottamiseen kaventuvat myös henkilöstön ikääntyessä. Rajalliset resurssit tulisi pystyä allokoimaan parhaimmalla mahdollisella tavalla ja palvelua tulee pystyä digitalisoimaan ja ulkoistamaan kuntalaisille itselleen vastuuta mm. tiedon saamisesta.

Mikä on Vaasan kaupungin keski-ikä (= edellytykset sähköisten palveluiden käyttöön iän kannalta)?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Kotikunta.fi-sivuston mukaan Porin keski-ikä oli 20.12.2016 44 vuotta.	Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2015 50,2 % asukkaista on 25-64 vuotiaita. Eli raa'asti arvioiden yli puolet ovat kykeneviä käyttämään sähköisiä palveluita.	

Miten paljon sähköisiä palveluita kaupunkinne tarjoaa? Minkälaisia palveluita?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Porin kaupungin palvelut on koottu on kartalle ja sähköiset palvelut eKunta-palveluun. Sähköinen asiointi on mahdollista mm. seuraavilla alueilla: työnhaku, kysymystori, vaikuttaminen, palautteen anto (kartalla, lomakkeella), puhelinluettelo, asuntohaku, rakennuslupa, vapaiden tonttien haku, kiinteistöjen vika-ilmoitus, yleisten alueiden käyttöluvat, tarjouspyynnöt, esityslista- ja pöytäkirjahaku, kirjaston aineistohaku, lainaus, tietokannat ym., asiakaspalvelu (kysy palveluneuvojalta, kysy kirjastonhoitajalta), tapahtumakalenteri, verkkokauppa, tila- ja vuorovaraukset, päivähoitoon liittyvät varaukset, harrastushaku, karttapalvelut, linja-autojen aikataulu- ja reittitiedot, varaukset, Wilma, lastenneuvolan ja hammashoidon ajanvaraukset, naisten terveystarkastukset, resepti- ja terveystietojen rekisteri, terveyskirjasto, toimeentulotuen ja vammaispalvelun Omapalvelu jne.	Kaupunki tarjoaa sähköisiä palveluita laajalla skaalalla. Sähköisiä palveluita ovat mm. erilaiset terveyspalvelut (mm. hammashuolto, opiskelijaterveydenhuolto), verkko-kauppa, palautejärjestelmä, sähköisiä lomakkeita, varhaiskasvatus (mm. päivähoitopaikkojen haku ja muutokset), opetuksen sähköiset palvelut (mm. kouluun ilmoittautumiset, opistojen kurssit, opetuksen muut järjestelmät kuten Wilma), verkkokirjasto, karttajärjestelmät.	Palautepalvelu, päivähoitopaikan hakeminen, terveydenhuollossa kansalaisen ajanvaraus

Onko Vaasan kaupunki mukana somessa?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Porin kaupunki löytyy sosiaalisesta mediasta. Seuraamisemme onnistuu Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa. Täältä näkee, millä kaikilla kaupungin palvelulla ja paikalla on oma sosiaalisen median kanavansa.	On, meillä on kanavat: Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram, YouTube, pinterest ja LinkedIn.	Kyllä: FB, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, sekä esim. nuorisopalveluissa SnappChat

Miten paljon kaupungin asukkaat käyttävät sähköisiä palveluita/ osallistuvat kaupungin asioihin somessa?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Some-kanavista suurin seuraajamäärä on Facebookilla (5110 tykkääjää), toiseksi suurin Instagramilla (2256) ja kolmanneksi suurin Twitterillä (1590). Toiveissamme on, että some-kanavamme olisivat aidosti vuorovaikutteisia somen luonteen mukaisesti. Kehitystä tähän suuntaan on havaittavissa. Se vaatii meiltä itseltämme aktiivisuutta. Aihe vaikuttaa paljon siihen, miten mihinkin aiheeseen suhtaudutaan ja millaista keskustelua siitä syntyy.	Palautetta, kysymyksiä ja keskustelua tulee lähes jokaiseen aiheeseen. Ihmiset jakavat sisältöjä tiedoksi omille tutuilleen. Esimerkiksi Facebookissa tavoitetaan kymmeniä tuhansia ihmisiä yhdellä päivityksellä.	Hyvin vähän.

Oletteko kehittäneet/ kehittämässä kaupunkinne sähköisiä palveluita/ verkkosivuja/ somekanavia?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Teemme parhaillaan organisaatio-uudistusta. Osana sitä tarkastellaan ja kehitetään sähköisiä palveluita, verkkosivuja kuin somekanaviakin. Uudet verkkosivut (ml. sähköinen asiointi) on tarkoitus julkaista vuodenvaihteessa 2017-2018. Ne tehdään kaupunkilaisia osallistaen siten, että beta-versio sivuista julkaistaan kesäkuussa 2017.	Jatkuva kehitystä, mm. seutupor-taalin osalta, palvelutietojen päivitystä, uusiin somekanaviin tutustumista, sisällön tarkempaa suunnittelua. Sähköisiä palveluita kehitetään jatkuvasti kaupungin sisällä sekä valtakunnallisesti. Lisäksi tehdään yhteistyötä lähikuntien kanssa.	Kyllä. Uudistamme juuri tällä hetkellä verkkopalvelualueitamme hyödyntäen ensimmäisenä Suomessa KADAA eli kuntien avointa digialustaa. Somekanavien käyttöä on pyritty tehostamaan elokuusta 2016 lähtien, keskittämällä ja koordinoimalla sometoimintaa.

Miten koette, että kaupunkilaiset saataisiin siirtymään sähköiseen asiointiin (työntekijöiden koulutus/ kaupunkilais-ten asioinnin tukeminen esim. chatin tai vastaavan avulla)?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Digitalisaatio edellyttää taloudellisia panostuksia, strategian ja päättäväistä johtamista. Onnistuakseen se vaatii avointen standardien tukemista, palveluiden suunnittelua tukemaan aktiivista osallistumista, asioiden helppoa ja ketterää kokeilua, (ulkopuolisen) opin hakemista, edistymisen mittaamisen kulttuurista ja yksinkertaisia digitaalisia palveluita, jotka ovat helposti kehitettävissä. Asiakkaat ja henkilöstö kiinnostuvat sähköisistä palveluista parantuneen asiakaspalvelun –koettu kokonaisuus –myötä, joka lisää myös työtyytyväisyyttä. Koettu kokonaisuus tarkoittaa vahvaa asiakaspalvelun hallintaa ja kehittämistä sähköisissä palvelutilanteissa, johon voidaan liittää luotettavuus, pätevyys, reagoimiskyky, saavutettavuus, uskottavuus, asiakkaan ymmärtäminen, turvallisuus, kohteliaisuus, palveluympäristö, vaihtoehtoisuus, käytettävyyden ja henkilökohtaisuus. Toisin sanoen asiakaspalvelu tulee tehdä helpoksi sekä asiak-	Uskon, että halu ja valmius kaupunkilaisilla on jo siirtyä sähköiseen asiointiin laajemminkin, koska nykyisiä palveluita käytetään aktiivisesti. Sisäisesti joissain yksiköissä on esim. chat-palvelu käytössä ja sen käyttöönotto myös kuntalaisille on varmasti helpompaa, kun työtapana on tullut tutuksi sisäisten asiakkaiden palvelussa. Sähköiset palvelut tulisi kehittää käyttäjälähtöisesti, jotta palvelut vastaavat mahdollisimman hyvin sekä kaupunkilaisten tarpeita että myös kaupungin omia tarpeita. Eli ennen uusien palveluiden käyttöönottoa pitäisi selvittää kaupunkilaisilta, olisiko tämä sellainen palvelu jota he käyttäisivät.	Sähköisten palveluiden tarjoaminen lisääntyy ja sähköisten palveluiden käyttäminen arkipäiväistyy vauhdilla mutta siitä huolimatta on varmistettava tuen antamisesta kuntalaisille esimerkiksi yhteispalvelupisteiden, mainitsemanne chatin, videoasiakaspalvelun yms. tukimuotojen avulla. Sähköisten palveluiden on myös oltava oikeasti asiakaslähtöisiä ja helppokäyttöisiä. Palveluissa esimerkiksi yksittäinen tieto kysytään vain kerran. Palveluprosessin on myös toimittava. Eli positiivinen käyttökokemus luo lumipalloeefektin.

kaille että henkilöstölle. Molempia tulee arvostaa ja kuunnella (ml. koulutus- ja opastustarpeet). Myös viestinnän toimivuudella ja tyylillä on merkitystä.		
---	--	--

Oletteko tehneet tutkimusta/ selvitystä aiheeseen liittyen?		
Pori	Vaasa	Varkaus
Porin kaupungin tietohallinto ja viestintäyksikkö seuraavat aktiivisesti alan kehitystä. Valmistelun alla mm. digistrategia.	Ei ole tehty tutkimusta.	